

T e c h n i c k á u n i v e r z i t a v L i b e r c i

H o s p o d á ř s k á f a k u l t a

Studijní program: 6208 – Ekonomika a management

Studijní obor: Podniková ekonomika

Komparace produktů elektronického bankovníctví
u vybraných finančních institucí

A Comparison of E-banking Products to be Found
in a Selection of Banking Houses

DP – PE – KFÚ – 2006 38

PETR ROMANČÍK

Vedoucí práce: Prof. Ing. Anděla Landorová, CSc., KFÚ TUL

Konzultant: Ing. Jiří Medonos, Telefonní centrum KB, a. s.

Počet stran: 90

Počet příloh: 4

Datum odevzdání: 12. května 2006

PODĚKOVÁNÍ

Rád bych poděkoval své vedoucí diplomové práce paní prof. Ing. Anděle Landorové, CSc. a konzultantovi panu Ing. Jiřímu Medonosovi za odbornou pomoc, věcné připomínky a cenné informace, jež mi poskytli při zpracování této práce. Můj upřímný dík patří také mým rodičům Ludmile a Josefovi Romančíkovým, kteří mi umožnili studium na Technické univerzitě v Liberci a byli mi vždy oporou.

PROHLÁŠENÍ

Byl jsem seznámen s tím, že na mou diplomovou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Diplomovou práci jsem vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím diplomové práce a konzultantem.

Datum: 12. května 2006

Podpis:

RESUMÉ

Diplomová práce na téma „Komparace produktů elektronického bankovníctví u vybraných finančních institucí“ se zaměřuje na porovnání produktů přímého bankovníctví u tří největších bankovních domů v České republice. Práce poskytuje ucelené informace o portfoliu e-bankovních služeb a jejich budoucím vývoji. Pojednává o nových technologiích skýtajících velké možnosti v oblasti finančních produktů, jejichž implementace v praxi bude záviset na kvalitě nabízených produktů, marketingové strategii a především pak na zákaznickém servisu. Rovněž se zabývá zprostředkovateli těchto produktů, neboť budou hrát stále důležitější roli.

SUMMARY

I have entitled my graduation thesis „A Comparison of E-banking Products to be Found in a Selection of Banking Houses”. The purpose of my work is to summarize current e-banking practices in the Czech Republic and then to explore the scope of future expansion and trends of electronically handling all aspects of the customers money and other financial requirements. I will explore the advancement in new technology that could greatly influence banking industry in providing a more cost effective and efficient service with a greater range of financial products. I will look at the quality of services and products, marketing strategy and expertise in customer orientated banking personnel in order to anticipate future direction and trends in the banking world.

KLÍČOVÁ SLOVA:

biometrie
debetní karta
elektronické bankovníctví
finanční produkty
GSM banking
home banking
informační technologie
internetové bankovníctví
kreditní karta

legislativa upravující e-banking
mobilní bankovníctví
obchodní strategie
platební karta
přímé bankovníctví
retailové bankovníctví
telefonní bankovníctví
zabezpečení dat

KEY WORDS:

biometrics
debit card
electronic banking
financial products
GSM banking
home banking
information technology
internet banking
credit card

e-banking acts
mobile banking
business strategy
payment card
direct banking
retail banking
phone banking
data security

OBSAH

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ	10
1. ÚVOD	14
2. ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ, VÝZNAM A POSTAVENÍ V SOUBORU BANKOVNÍCH SLUŽEB	16
2. 1 PRÁVNÍ ÚPRAVA	16
2. 2 FORMY ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ.....	18
2. 3 SYSTÉM DEBETNÍCH A KREDITNÍCH PLATEBNÍCH KARET.....	27
2. 3. 1 Historický vývoj	27
2. 3. 2 Platební karty	29
2. 3. 3 Výhody a nevýhody používání platebních karet	36
2. 3. 4 Debetní platební karty	44
2. 3. 5 Úvěrové karty	46
3. ANALÝZA KONKURENČNÍHO POSTAVENÍ VYBRANÝCH INSTITUCÍ – PŘEDSTAVITELŮ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ	50
3. 1 ČESKÁ SPOŘITELNA, A. S.	50
3. 2 ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA, A. S.	53
4. ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ KB, A. S.	55
5. POROVNÁNÍ PRODUKTŮ (VÝHOD A NEVÝHOD) VE VYBRANÝCH ČESKÝCH BANKÁCH	58
5. 1 PRODUKTY PŘÍMÉHO BANKOVNICTVÍ	58
5. 1. 1 GSM banking a mobilní bankovníctví.....	58
5. 1. 2 Phone banking	62
5. 1. 3 Internetbanking.....	64
5. 1. 4 Home banking	67
5. 2 POROVNÁNÍ PRODUKTŮ PENĚŽNÍCH INSTITUCÍ – PLATEBNÍ KARTY.....	69
5. 2. 1 DEBETNÍ PK – ČS	69
5. 2. 2 DEBETNÍ PK – ČSOB	71

5. 2. 3 DEBETNÍ PK – KB	74
5. 2. 4 KREDITNÍ PK – ČS	79
5. 2. 5 KREDITNÍ PK – ČSOB.....	81
5. 2. 6 KREDITNÍ PK – KB.....	82
6. PREDIKCE BUDOUCÍHO VÝVOJE	85
6. 1 ZMĚNY V OBLASTI INTERNETOVÉHO A MOBILNÍHO BANKOVNICTVÍ.....	86
6. 2 ZMĚNY V OBLASTI PLATEBNÍCH KARET	95
7. ZÁVĚR.....	100
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	104
SEZNAM GRAFŮ, OBRÁZKŮ A TABULEK	106
SEZNAM PŘÍLOH	108

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK A SYMBOLŮ

a. s.	akciová společnost
ABA	Autoklub Bohemia Assistance, a. s.
aj.	a jiné
AmEx	American Express
ATM	automatic teller machine – peněžní bankomat
B2B	business to business – obchodování mezi podnikateli
BPIN	bankovní osobní identifikační číslo
CD	compact disc
CRM	customer relationship management – řízení vztahů s klienty
č.	číslo
ČNB	Česká národní banka
ČR	Česká republika
ČS	Česká spořitelna, a. s.
ČSOB	Československá obchodní banka
D. A. S.	Pojišťovna právní ochrany, a. s.
DC	Diners Club
DP	diplomová práce
EC/MC	EuroCard/MasterCard
EEPROM	electrically eraseable programable read only memory – statická, energeticky nezávislá paměť
EL/EL+	Expresní linka/Expresní linka Plus
EMS	Enhanced Messaging Service – služba pro přenos obrázků, melodií, animací
EMV	zkratka asociací Europay, MasterCard a Visa
EUR	měna Evropské unie
FES	FrontEnd server – produkt pro vývoj mobilních aplikací
FNB	The Franklin National Bank
FOO	fyzická osoba občan
GE	General Electric
GPRS	general packet radio service – systém pro přenos dat
GSM	global system for mobile – digitální komunikační bezdrátový standard

HN	Hospodářské noviny
HVB	integrace HypoVereinsbank AG a Bank Austria Creditanstalt Gruppe
IAPA	International Airline Passengers Association – Mezinárodní asociace au pair agentur
IE	Internet Explorer
IKS	Investiční kapitálová společnost, a. s. – dceřiná společnost KB
ISO	International Organization for Standardization – Mezinárodní organizace pro normy
IT	informační technologie
JCB	Japan Credit Bureau
JMB	Java Mobile Banking
KB	Komerční banka, a. s.
Kč	měna České republiky
KK	kreditní karta
ks	kus
LN	Lidové noviny
M/Chip	MasterCard Chip
max.	maximálně
MB	megabyte
MBA	Mobilní banka
mil.	milion
min.	minimálně
mld.	miliarda
mm	milimetr
MMS	Multimedia Messaging Service – multimediální zprávy
MP3	Moving Picture Export Group Layer 3 – digitální formát dat pro uložení zvukových nahrávek (původní zkratka MPEG-3)
MS	Microsoft system
např.	například
° C	stupeň Celsia
odst.	odstavec
OS	operační systém

p. a.	per annum – ročně (ve spojení s úrokovými sazbami: roční úroková sazba)
p. m.	per mensem – měsíčně (ve spojení s úrokovými sazbami: měsíční úroková sazba)
P2P	person to person – obchodování mezi fyzickými osobami (občany)
PC	personal computer – osobní počítač
PIN	Personal Identification Number – osobní identifikační číslo
písm.	písmeno
PK	platební karta
pozn.	poznámka
prac.	pracovní
PVC	polyvinylchlorid
RAM	random acces memory – paměť pro zápis i čtení dat
resp.	respektive
ROM	read only memory – paměť pro čtení informací
Sb.	sbírka
SBK	Sdružení pro bankovní karty
SIM	Subscriber Identification Modul – účastnický identifikační modul
SIPO	soustředěné inkaso plateb obyvatelstva
SMS	short message service – krátká textová zpráva
SR	Slovenská republika
SSL	Secure Socket Layer – protokol pro zabezpečenou online komunikaci klienta s bankou
tis.	tisíc
TP	trvalý příkaz
TV	termínovaný vklad
tzn.	to znamená
tzv.	tak zvaný
ÚAMK	Ústřední automotoklub
UK	Univerzita Karlova
USA	The United States of America – Spojené státy americké
USD	měna Spojených států amerických
VIP	Very Important Person – velmi důležitá osoba

VSCD	Visa Smart Credit Debit
www	world wide web
WAP	Wireless Application Protocol

1. ÚVOD

Elektronické bankovníctví představuje v současné době nejrychleji se rozvíjející oblast bankovních služeb. Většina bankovních domů investuje značné zdroje na jejich rozvoj, neboť si uvědomuje význam i postavení těchto produktů v souboru bankovních služeb.

Ve své diplomové práci na téma „Komparace produktů elektronického bankovníctví u vybraných finančních institucí“ se zaměřuji na porovnání produktů přímého bankovníctví u tří největších bank v České republice – České spořitelny, Československé obchodní banky a Komerční banky. Tyto peněžní ústavy jsem si vybral z několika důvodů. Patří k nejvýznamnějším bankovním domům na českém bankovním trhu a jejich činnost spočívající ve vývoji přímého bankovníctví lze považovat za nejintenzivnější, nabídku platebních karet lze pokládat za nejširší.

Cílem mé práce je poskytnout ucelené informace o portfoliu bankovních produktů v oblasti elektronického bankovníctví a jejich budoucím vývoji. Věřím, že podrobná analýza produktů elektronického bankovníctví a platebních karet (a především pak jejich vzájemná komparace) bude mít přínos i pro Komerční banku. Přál bych si, aby mé komentáře a poznámky byly zváženy a případně projednány.

K volbě tématu mé práce mne vedlo několik důvodů. Již tři roky pracuji v Telefonním centru Komerční banky v Liberci jako telefonní bankéř a chtěl jsem učinit porovnání produktů přímého bankovníctví a platebních karet nabízených Komerční bankou s jejími největšími konkurenty v České republice. Zajímalo mě, jaké služby poskytují produkty konkurenčních bank, jaké výhody či nevýhody jsou s jejich využíváním spojené, ekonomický přínos pro klienta a pro bankovní dům aj.

Současný boom v oblasti informačních technologií se stále více prosazuje do všech oborů lidské činnosti, bankovní sektor nevyjímaje. Jejich existence a další vývoj skýtá velké možnosti v odvětví finančních produktů a úspěch jejich implementace v praxi bude záviset na kvalitě nabízených produktů, marketingové strategii a především pak na zákaznickém servisu. Zprostředkovatelé těchto produktů budou v budoucnu hrát stále důležitější roli.

Tímto míním nezaměřovat se pouze na transakce prováděné klienty, ale projevit osobní přístup a zohlednit jejich životní události při jednání s nimi.

Velmi významnou roli pro klienty i peněžní instituce hraje v současné době bezpečnost vzájemné online komunikace, správy poskytnutých dat a především pak svěřených finančních zdrojů. Již nyní dochází k testování prvních autorizačních přístrojů, jejichž činnost je založena na kontrole biometrických vlastností člověka.

2. ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ, VÝZNAM A POSTAVENÍ V SOUBORU BANKOVNÍCH SLUŽEB

2. 1 Právní úprava

Problematiku elektronické bankovnictví upravuje zákon č. 124/2002 Sb., o převodech peněžních prostředků, elektronických platebních prostředcích a platebních systémech (dále jen zákon o platebním styku) ve znění pozdějších změn a doplňků.

První část tohoto zákona vymezuje předmět úpravy, tzn. provádění převodů peněžních prostředků na území České republiky v české měně a přeshraničních převodů; vydávání a užívání elektronických platebních prostředků; vznik a provozování platebních systémů v jakékoliv měně a práva a povinnosti účastníků.

Ve druhé části jsou definovány převody peněžních prostředků; charakterizování účastníci platebních systémů, na které se tato právní úprava vztahuje; vymezeny lhůty a podmínky účinnosti příkazů k převodu, jakož i postupy při nedodržení podmínek a možnosti řešení vzniklých sporů.

Následující část zákona o platebním styku upravuje vydávání a užívání elektronických platebních prostředků. Zde jsou vyjmenovány subjekty, které podle této části zákona postupují; je definován pojem elektronický platební prostředek; jsou vymezeny vzorové obchodní podmínky, které obsahují úpravu vzájemných práv a povinností vydavatelů a držitelů při vydávání a užívání elektronických platebních prostředků a jsou stanoveny podmínky pro vydávání elektronických platebních prostředků včetně sankcí za jejich nedodržení.

Čtvrtá část zákona definuje pojem platební systém, charakterizuje jednotlivé účastníky platebního systému a stanovuje podmínky pro provozování platebního systému. Dále určuje, kdo provádí dohled nad systémy (tzn. ČNB) a které osoby jsou povinny

zachovávat mlčenlivost. V této části zákona jsou také stanoveny sankce za porušení podmínek pro provozování platebního systému a v jakých případech může být odňata licence k provozování činnosti resp. kdy bankovní instituce či jiný subjekt, který je oprávněn přijímat vklady od veřejnosti, poskytovat úvěry a vydávat elektronické platební prostředky podle zvláštního právního předpisu, zaniká. [1, 16, 17]

V páté části jsou stanovena společná ustanovení zákona a část šestá obsahuje den, kdy právní úprava nabývá účinnosti.

Zákon o platebním styku vymezuje pojem elektronický platební prostředek jako prostředek vzdáleného přístupu k peněžní hodnotě, při jehož užívání se zpravidla vyžaduje identifikace držitele osobním identifikačním číslem přiděleným vydavatelem nebo identifikace jiným způsobem, či jako elektronický peněžní prostředek¹.

Elektronickým peněžním prostředkem je platební prostředek, který uchovává peněžní hodnotu v elektronické podobě a který je přijímán jako platební prostředek i jinými osobami než jeho vydavatelem. [1, 16]

Elektronickými penězi je peněžní hodnota uchovávaná na elektronickém peněžním prostředku¹.

Elektronické peníze smějí být vydávány pouze vydavatelem elektronických peněžních prostředků a pouze na základě předchozího přijetí peněžních prostředků v hodnotě ne nižší, než je hodnota elektronických peněz.

Další důležité právní předpisy, které upravují vztahy mezi peněžními domy a jejich klienty jsou zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších změn a doplňků; zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů; zákon č. 21/1992 Sb., o bankách; zákon

¹ Viz § 15 zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku odst. 1 písm. a) a b).

č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu; zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník v oblasti „uzavírání spotřebitelských smluv na dálku“. [13]

2. 2 Formy elektronického bankovníctví

Elektronické (přímé) bankovníctví zahrnuje řadu produktů, které klientům bank umožňují kontakt s peněžními ústavy, aniž by banku osobně navštívili. Dnešním trendem v oblasti přímého bankovníctví je zajistit klientovi přístup k financím 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce.

Dle mého názoru si lze „přístup“ k financím 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a 365 dní v roce vyložit jako *záruku* poskytnout zainteresovaným osobám (klientům) neustálou kontrolu nad finančními zdroji a poskytování odborné pomoci prostřednictvím telefonních center, center platebních karet či informačních linek v případě jakýchkoliv nejasností a dotazů.

Elektronické bankovníctví patří mezi nejdynamičtější se rozvíjející oblasti bankovních služeb. Většina peněžních institucí investuje značné zdroje na jejich rozvoj, neboť si uvědomuje význam i postavení těchto produktů v souboru bankovních služeb.

Nespornou výhodou přímého bankovníctví je komfort při vyřizování určitých transakcí s bankou. Klient může využívat služeb ústavu kdykoliv, kdekoliv a za nižší poplatky, než kdyby dané operace prováděl přímo u přepážky na pobočce.

Banky se snaží o to, aby klient nemusel navštěvovat peněžní instituce osobně, což podporuje nízkými poplatky při přenosu dat či informací alternativním kanálem, tedy prostřednictvím telefonu, Internetu či platební kartou (například: pokud klient přinese do banky příkaz k převodu peněz osobně na papírovém nosiči, zaplatí za tento převod více, než kdyby zavolal na bezplatnou telefonní linku a převedl finanční prostředky tímto způsobem).

V současné době nabízejí banky v rámci elektronického bankovníctví níže uvedené služby.

GSM banking (Global System for Mobile communications – digitální komunikační bezdrátový standard)

GSM banking je bankovní služba, jejíž vznik a vývoj je úzce spjat s rozšířením mobilních telefonů. Služba umožňuje ovládat běžný účet prostřednictvím mobilního telefonu GSM. Klient tak může vyřídit některé transakce na účtu kdykoliv a z mnoha míst světa, aniž by musel navštívit pobočku své banky².

Transakcemi se rozumí ověřování použitelného zůstatku na běžném účtu, devizovém účtu, nečerpané částky úvěru na kreditní kartě, zadávání platebních příkazů. GSM banking umožňuje získat informace z historie pohybů na účtu, o kurzech měn, s nimiž daný peněžní ústav obchoduje.

Každá banka však nabízí odlišné spektrum služeb. Zatímco některé banky nabízejí pouze informace o zůstatku na účtu a kurzech měn, u jiných bank je možné podávat příkazy k úhradě či zakládat termínované vklady.

² JOHNSON, CH. *Banking and finance*. Harlow: Longman, 2001. S. 42. ISBN 0-582-32843-8

Tabulka č. 1: Výčet služeb, které poskytují produkty GSM bankingu (stav k 19. 3. 2006)

	Příkaz k úhradě v rámci ČR	Platba do zahraničí	Zadání/ změna/ zrušení TP	Zadání/ změna/ zrušení SIPO	Povolení/ zrušení inkasní platby	Výpis z účtu	Transakční historie	Další služby
ČSOB	ano	ne	ano/ano/ano	ne/ne/ne	ano/ano	ne	ano	měnové kurzy, úrokové sazby ČSOB
ČS	ano	ne	ano/ne/ne	ne/ne/ne	ne/ne	ne	ano	dobíjení kreditu mobilního telefonu
HVB Bank	ano	ne	ano/ne/ne	ano/ne/ne	ano/ne	ne	ano	měnové kurzy, zřízení TV, zrušení platby
GE Money Bank	ano	ne	ano/ne/ano	ne/ne/ne	ne/ne	ne	ano	dobíjení kreditu mobilního telefonu
Raiffeisenbank	ano	ne	ano/ne/ano	ne/ne/ne	ne/ne	ne	ano	měnové kurzy, úrokové sazby, zřízení TV, zrušení platby
Poštovní spořitelna	ano	ne	ano/ano/ano	ne/ne/ne	ano/ano	ne	ano	dobíjení kreditu mobilního telefonu
eBanka	ano	ne	ne/ne/ne	ne/ne/ne	ne/ne	ne	ano	zřízení TV
Živnostenská banka	ano	ne	ano/ne/ano	ne/ne/ne	ne/ne	ne	ano	měnové kurzy, úrokové sazby

Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky je patrné, že největší spektrum služeb prostřednictvím služby GSM banking nabízí svým klientům ČSOB a Poštovní spořitelna, která je dceřinou společností ČSOB.

Žádná z institucí uvedených v tabulce č. 1 neumožňuje svým klientům zadávání platebních příkazů do zahraničí či zasílání periodických výpisů. Některé z finančních domů omezují i pravomoci v oblasti založení/změny či zrušení trvalých plateb (TP, SIPO, inkasní platby).

Za zmínku stojí i další služby. Většina bank poskytuje svým zákazníkům informace o měnových kurzech, úrokových sazbách, aktuálním použitelném zůstatku. Jiné domy nabízejí i možnost dobít kredit mobilních telefonů, založit termínovaný vklad nebo zrušit jednorázový platební příkaz.

V tabulce není GSM banking KB, protože KB tuto službu ve svém produktovém portfoliu nemá. Klienti EL si sami mohou prostřednictvím automatického hlasového systému zdarma ověřit některé pasivní operace, např. použitelný zůstatek na účtu, historii pěti posledních transakcí na účtu a kurzy měn. Klient své přání vyřídí zavoláním na bezplatné telefonní číslo a obratem mu je na mobilní telefon, ze kterého klient volá, zaslána SMS zpráva obsahující požadovanou informaci.

Obecně lze GSM bankovníctví používat na všech mobilních telefonech s funkcí SMS u kteréhokoliv operátora. Již všichni tři mobilní operátoři (Eurotel, Vodafone a T-Mobile) v České republice podporují technologii SIM Toolkit, kde lze po vložení bankovní SIM karty aktivovat službu GSM banking SIM Toolkit, která je přehlednější a bezpečnější než verze pracující výhradně s SMS zprávami. Některé banky nabízejí GSM bankovníctví výhradně pomocí této technologie.

Služba GSM banking nabízí dvě varianty. První je **SIM Toolkit**, kdy peněžní ústav do mobilního telefonu (na SIM kartu) nainstaluje vlastní bankovní aplikaci, která se zobrazí v menu mobilního telefonu. Při instalaci aplikace je SIM karta zašifrována a nelze z ní získat žádné údaje (ani v případě odcizení telefonu). Současně je přístup k této aplikaci chráněn zvláštním bankovním PINem, jenž se nazývá BPIN. [3]

Dalším typem této služby je **SMS banking**, jehož výhodou je použitelnost u všech mobilních telefonů, bez ohledu na operátora. Samotná operace s účtem probíhá pomocí zpráv SMS s předem definovanou strukturou. Pomocí zpráv SMS komunikuje i banka s klientem. Bezpečnost služby je zajištěna tzv. autentizačním kalkulátorem, s jehož pomocí si majitel tohoto produktu vygeneruje speciální kód, který vloží do struktury SMS zprávy. Nevýhodou produktu je složitější manipulace, neboť SMS zprávy musí být posílány v přesně definovaném formátu daném bankou. [3]

Phone banking (telefonní bankovníctví)

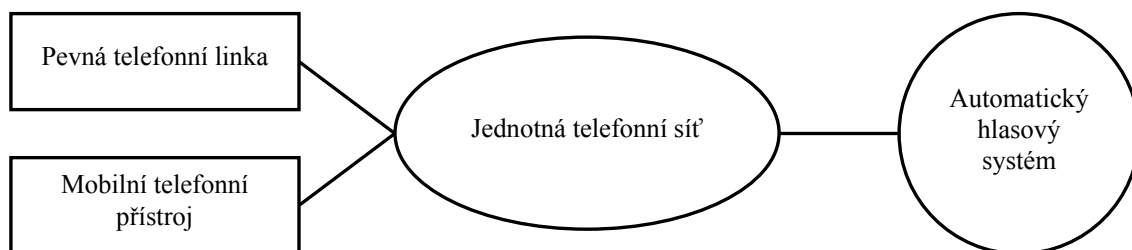
Služba phone banking nabízí svým uživatelům možnost komunikovat s bankou prostřednictvím telefonu. Klient tak může operovat se svým účtem 24 hodin denně, 7 dní

v týdnu z různých míst na světě. Phone banking lze používat pouze pomocí telefonního přístroje s tónovou volbou (včetně mobilního).

Postup využívání této služby je následující. Klient zavolá na linku telefonního bankovníctví (u většiny bank je číslo v rámci České republiky bezplatné a lze na ně volat i z mobilního telefonu), kde se prokáže svým identifikačním číslem a číslem PIN. Následně si zvolí jednu variantu ze dvou způsobů komunikace.

První variantou je *automatický hlasový systém*, jenž může klientovi poskytnout jen určitý druh informací – ověření použitelného zůstatku, historie transakcí na účtu, kurzovního lístku – tzv. pasivní přístup³ (bez kontaktu s telefonním bankéřem). Každá bankovní instituce má strukturu automatického hlasového systému rozdílnou (viz příloha č. 4), avšak nabídka služeb je velmi podobná.

Obrázek č. 1: Komunikace s automatickým hlasovým systémem

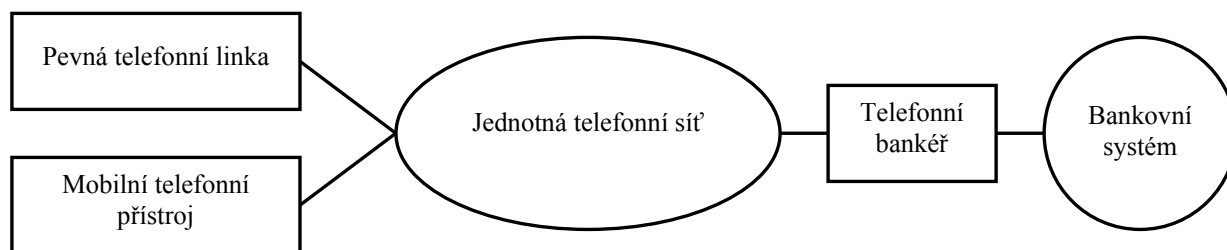


Zdroj: PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví*. Praha: Computer Press, 2000.

Druhý způsob spočívá v *komunikaci s telefonním bankéřem* (aktivní přístup), který poskytuje téměř shodné služby jako pracovník na přepážce - zadávání příkazů k úhradě či inkasu, trvalých příkazů, provádění konverze měn, zakládání termínovaných vkladů, získávání informací o výši úrokových sazeb, investování do podílových fondů.

³ PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví*. Praha: Computer Press, 2000. S. 25. ISBN 80-7226-328-5

Obrázek č. 2: Komunikace s telefonním bankéřem



Zdroj: PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví*. Praha: Computer Press, 2000.

Tento způsob komunikace však stále nenabízí založení běžného účtu, a to především z důvodu nemožnosti ověření identifikačních údajů klienta. Tzn. je nutné navštívit pobočku dané finanční instituce osobně (pozn. autora DP).

Home banking

Produkt lze obsluhovat pomocí počítače připojeného k Internetu a speciálního softwaru, který je dodán bankou (obvykle na instalačním CD). Po instalaci softwaru z CD a po připojení se na Internet je klientovi povolen přístup k účtu⁴.

Home banking umožňuje téměř všechny bezhotovostní operace s běžným účtem online – např. zjišťování zůstatku účtu, podávání příkazů k úhradě (i do zahraničí), trvalých příkazů, sledování toku plateb, zakládání termínovaných účtů, ověřování konverze měn. Kromě jiného nabízí tento přístup do databáze banky možnost vyhledání kurzovních lístků, úrokových sazeb, nabídky služeb.

Výhodou těchto produktů je kompatibilita s účetními a ekonomickými programy, čímž lze automaticky předat a zaznamenat platební příkazy a výpisy z účtu do ekonomického softwaru podniku. Naopak nevýhodou je, že lze používat pouze počítač, na kterém je program nainstalován (tím však je zajištěna ochrana před nepovoleným přístupem z vnějšku – pozn. autora DP).

⁴ JOHNSON, CH. *Banking and finance*. Harlow: Longman, 2001. S. 45. ISBN 0-582-32843-8

Home banking nabízí vůbec nejlepší systém zabezpečení ze všech forem elektronického bankovníctví. Přihlášení se do sítě banky probíhá pomocí hesla uživatele a autorizačního certifikátu. Vzájemná komunikace mezi bankou a klientem je navíc kódována.

Home banking je podle mého názoru ideální služba pro klienty, kteří musejí zpracovávat větší objem plateb a potřebují mít neustálý přehled o stavu svého účtu. Dále je vhodná pro ty, kteří nemají v dosahu pobočku své banky.

Internetové bankovníctví a WAP (Wireless Application Protocol) banking

Internetové bankovníctví (Internetbanking) je velice mladý produkt, který má svoji budoucnost ještě před sebou. Ke komunikaci je zapotřebí pouze počítač připojený na celosvětovou síť Internet a internetový prohlížeč⁵. Žádné další programy nejsou zapotřebí (tím se služba liší od homebankingu, kdy je třeba instalovat speciální software).

Spojení s bankou lze tak uskutečnit kdykoliv a z jakéhokoliv počítače připojeného na Internet. Na Internetu klient zadá webovou adresu banky, vyplní uživatelské jméno a certifikační kód, a po ověření správnosti vložených údajů je mu umožněn přístup na speciální stránky peněžního ústavu. [4]

Nabídka služeb je opět totožná s předchozími produkty (rozsah služeb u jednotlivých bank se však může zásadně lišit). Vše je prováděno s autorizačním klíčem, který zajišťuje zabezpečení proti případnému zneužití.

⁵ HÄCKER, J. *Internet-banking*. Tübingen: Eberhard – Karls – Universität, 1998. S. 33.

**Tabulka č. 2: Nabídka služeb přes Internetbanking u jednotlivých peněžních domů
(stav k 19. 3. 2006)**

	Příkaz k úhradě v rámci ČR	Platba do zahraničí	Zadání/ změna/ zrušení TP	Zadání/ změna/ zrušení SIPO	Povolení/ zrušení inkasní platby	Výpis z účtu	Transakční historie	Další služby
ČSOB	ano	ano	ano/ano/ano	ano/ano/ano	ano/ano	ano	ano	měnové kurzy, úrokové sazby ČSOB, založení TV, hromadný příkaz
ČS	ano	ano	ano/ano/ano	ano/ano/ano	ano/ano	ne	ano	dobíjení kreditu mobilního telefonu
HVB Bank	ano	ano	ano/ano/ano	ano/ano/ano	ano/ano	ano	ano	měnové kurzy, zřízení TV, zrušení platby
GE Money Bank	ano	ne	ano/ano/ano	ano/ano/ano	ano/ano	ano	ano	měnové kurzy, úrokové sazby, zřízení TV, šablony platebních příkazů
Citibank	ano	ano	ano/ano/ano	ano/ano/ano	ano/ano	ne	ano	měnové kurzy, úrokové sazby Citibank, založení TV, hromadný příkaz
Raiffeisenbank	ano	ano	ano/ano/ano	ano/ano/ano	ano/ano	ano	ano	měnové kurzy, úrokové sazby, zřízení TV, zrušení platby, změna kontaktních údajů
eBanka	ano	ano	ano/ano/ano	ano/ano/ano	ano/ano	ano	ano	životní pojištění, nákup podílových listů, penzijní připojištění, spotřebitelský úvěr, povolený debet
Živnostenská banka	ano	ano	ano/ano/ano	ano/ano/ano	ano/ano	ano	ano	měnové kurzy, úrokové sazby, stornování platebních příkazů, zřízení TV, dobíjení kreditu mobilního telefonu
KB	ano	ano	ano/ano/ano	ne/ne/ne	ano/ne	ano	ano	nastavení limitů na účtu, investování do podílových fondů IKS, a. s.
Volksbank	ano	ano	ano/ano/ano	ano/ano/ano	ano/ano	ano	ano	vydání či zrušení PK, zřízení TV
BAWAG Bank CZ	ano	ano	ano/ne/ne	ne/ne/ne	ne/ne	ano	ano	zřízení TV

Zdroj: vlastní zpracování

Z tabulky je patrné, že nabídka služeb porovnávaných bankovních domů je velmi podobná. Velmi mě však zaujal produkt ČS SERVIS 24 Internetbanking, který nabízí svým klientům možnost kontrolovat své finanční prostředky i v případě, že mají některý z produktů dceřiné společnosti ČS – např. stavební spoření Buřinka. Klient tak může pomocí

internetového bankovníctví ověřovat a mít pod dohledem finance, které spoří na penzijní připojištění, kapitálové životní pojištění či již výše zmíněné stavební spoření.

Konkurenční peněžní instituce KB tuto službu svým klientům nenabízí především z důvodu minoritního vlastnického podílu v dceřiných společnostech Modrá Pyramida, která poskytuje služby v oblasti stavebního spoření, a Penzijní fond KB.

Dále shledávám za velmi přínosnou službu internetové bankovníctví od ČSOB. Internetbanking 24 je klientům nabízen ve čtyřech jazykových verzích – slovenské, anglické, maďarské a české. Myslím si, že tento krok může vést k rozšíření klientely ČSOB o příslušníky ze zemí hovořících tímto jazykem.

Porovnám-li produkt internetové bankovníctví eBanky a jakéhokoli jiného peněžního domu, nelze popřít, že se eBanka na elektronické bankovníctví specializuje. V oblasti dalších služeb, které internetbanking této finanční instituce poskytuje, mě zaujala možnost uzavření životního pojištění, nákup podílových fondů, zřízení penzijního připojištění, požádání o spotřebitelský úvěr či schválení povoleného nezajištěného debetu.

Klient tak může prostřednictvím svého PC a online přístupu do bankovního systému uzavřít smlouvu o penzijním připojištění, zažádat o úvěr, a jakmile jsou všechny dokumenty připravené k podpisu, je kontaktován ze strany banky k jejich signifikaci. Domnívám se, že toto výrazné odlišení se od konkurence lze považovat za konkurenční výhodu. Většina ostatních finančních institucí poskytuje „pouze“ standardní služby, např. kurzy měn, informace o úrokových sazbách, založení TV.

Obdobou internetového bankovníctví je WAP banking, který využívá ke komunikaci po Internetu protokol WAP a mobilní telefon, jenž tuto komunikaci podporuje⁶.

Protože prostředí sítě Internet nemusí být zcela bezpečné, snaží se banky zajistit při své komunikaci s klientem maximální ochranu přenášených dat. K zabezpečení operací

⁶ HÄCKER, J. *Internet-banking*. Tübingen: Eberhard – Karls – Universität, 1998. S. 36-37.

slouží speciální kód generovaný autentizačním kalkulátorem či kód zasláný na mobilní telefon. Alternativním řešením jsou certifikáty sloužící k ověření klienta.

V České republice začala jako první nabízet internetové bankovníctví Expandia banka (dnes eBanka). V současné době již většina renomovaných bankovních domů má internetové bankovníctví ve svém portfoliu služeb.

2. 3 Systém debetních a kreditních platebních karet

2. 3. 1 Historický vývoj

První platební kartu vydala v roce 1914 americká telefonní a telegrafní společnost Western Union Telegraph Company. Byla vyrobena z plechu a umožňovala svým majitelům telefonovat a posílat telegramy bez okamžitého placení. Zákazník na konci měsíce obdržel soupis telefonátů a telegramů (určitá forma faktury), včetně cenové kalkulace a celkové účtované částky, jež mohla být uhrazena jednorázově šekem nebo převodním příkazem v bance⁷. Společnost se tímto způsobem snažila udržet si zákazníky a přimět je k častějšímu využívání svých služeb. Tyto karty byly nazývány kartami věrnostními. Věrnostní karty začaly brzy vydávat další velké americké společnosti. Prudký rozvoj však zpomalila hospodářská krize ve 30. letech 20. století a úplné zmrazení přinesla 2. světová válka. Významnou nevýhodou věrnostních platebních karet bylo omezení na obchodní síť vydavatelské společnosti.

Rok 1950 byl rokem vzniku první univerzálně použitelné platební karty vydávané společností nazvané Diners Club International. Ta nabízela svým členům úvěrové karty Charge Card pro bezhotovostní placení v restauracích a později pro použití u všech smluvních hotelů a obchodů, které s klubem uzavřely dohodu o součinnosti.

⁷ KB Journal: Časopis zaměstnanců KB. Leden 2005. Praha: Komerční banka.

Pravou „bankovní“ platební kartu vydala The Franklin National Bank (dále jen FNB) z New Yorku v roce 1951. Karta byla vydávána zdarma důvěryhodným klientům. Obchodníci platili bance provizi za realizaci provedených plateb a zároveň museli realizované nákupy uhradit do 30, 60 nebo maximálně 90 dnů. Vydávání karet však bylo značně nákladnou záležitostí a nepřinášelo očekávaný zisk, proto FNB jejich emisi krátce poté zastavila. [5]

Další finanční instituce, která začala vydávat platební karty, byla The Bank of America v roce 1958. Karty byly (jako první na světě) vyrobeny z plastu, což umožňovalo placení pomocí mechanických snímačů – imprinterů. Tato finanční instituce svůj úspěšný projekt v roce 1966 zpřístupnila na základě licence i ostatním americkým bankám a jedné bance anglické. Tímto způsobem byly platební karty importovány do Evropy.

Většina bank však brzy požadovala nezávislost. Výsledkem jejich společného úsilí byl v roce 1970 vznik dvou samostatných sdružení, na jejichž základě vznikla v roce 1977 společnost VISA USA a VISA International. Další konkurenti vytvořili v roce 1966 jinou samostatnou společnost, dnešní asociaci MasterCard. Své karty začal v roce 1958 vydávat i největší vydavatel cestovních šeků American Express. Jejich výhodou byla široká síť téměř 1700 poboček cestovních kanceláří (dnes ve 138 zemích světa), na které se mohli držitelé platebních karet obrátit prakticky kdekoli na světě. V Japonsku začala v 60. letech 20. století vydávat platební karty pro japonské banky Japan Credit Bureau (dále JCB)⁸.

Na český trh přišly platební karty mnohem později. Historie platebních karet v ČR začíná rokem 1968. Tehdy zahájila cestovní kancelář Čedok akceptaci karet Diners Club ve své síti poboček, hotelů a obchodních míst, kde se soustředil zahraniční cestovní ruch⁹. Během let byly od cizinců přijímány k placení i karty dalších asociací.

První platební karta na našem území byla vydána v roce 1988 Živnostenskou bankou jako dispoziční karta k tuzexovému účtu. Od poloviny roku 1989 vydávala Česká státní

⁸ KB Journal: Časopis zaměstnanců KB. Leden 2005. Praha: Komerční banka.

⁹ JUŘÍK, P. *Encyklopedie platebních karet*. Praha: Grada Publishing, 2003. S. 98. ISBN 80-247-0685-7

spořitelna svým klientům ke sporožirovým účtům karty k výběru hotovosti z offline bankomatů.

Po liberalizaci československého bankovního trhu v roce 1990 projevíly banky o karty mimořádný zájem. Rozhodující úlohu v přípravě otevřeného projektu online bankomatů a platebních terminálů u nás sehrála v té době KB, která nabídla účast v projektu i ostatním bankám. Provoz společného systému platebních karet byl zahájen v rekordně krátké době v únoru roku 1992 zprovozněním prvních tří online bankomatů KB. V roce 1993 byl instalován první tuzemský platební terminál (opět pro klienta KB).

2. 3. 2 Platební karty

Platební karta je termín, který označuje obvykle plastovou kartu s údaji identifikujícími jejího majitele. V nejširším pojetí se může jednat o jméno, příjmení, fotografii, podpis, magnetický proužek, ale i čip či o otisk palce¹⁰. Pomocí karty je prováděna identifikace držitele karty a jeho autorizace ke vstupu na účet, úhradě služeb či zboží.

Rozměry a fyzikální vlastnosti plastiku platební karty stanoví mezinárodní norma ISO 3554. Plastik má pevně stanovený rozměr 85,6x54x0,76 mm. Je vyroben z třívrstvého PVC, které je odolné proti mechanickému namáhání, chemickým vlivům při běžném užívání a změnám teploty v rozmezí od –36° do 50° C, má nulový obsah toxických látek. Kromě údajů o držiteli (v případě karet pro mechanické snímače jsou vyraženy speciální reliéfní ražbou neboli embossingem) obsahuje platební karta podkladový design a povinné bezpečnostní prvky. Vzhled, styl i rozmístění všech prvků musí vždy před výrobou získat osvědčení asociace, pod jejímž logem bude karta vydávána¹⁰.

Platební karty se vyrábějí pouze v certifikovaných výrobních závodech (cca 45 na světě). Tyto firmy musí splňovat nejpřísnější bezpečnostní požadavky a většinou jde o certifikované tiskárny bankovek a jiných cenin.

¹⁰ JURÍK, P. *Encyklopedie platebních karet*. Praha: Grada Publishing, 2003. S. 79. ISBN 80-247-0685-7

Druhy karet

Platební karty lze dělit z mnoha různých hledisek, zejména dle způsobu zúčtování, způsobu provedení, vydávající asociace, použitelnosti, technologie. [6]

Základním kritériem při členění karet je **způsob zúčtování**, podle kterého můžeme platební karty rozdělit na debetní, kreditní, charge a nákupní úvěrové.

Debetní karta – jedná se o kartu, prostřednictvím které lze platit u obchodníka nebo vybírat hotovost z bankomatu, je-li na účtu, k němuž byla karta vydána, dostatek finančních prostředků. K zúčtování plateb dochází téměř okamžitě po provedení transakce (maximálně několik dní po jejím provedení). Banka odečte danou částku přímo z účtu klienta. **Kreditní karta** – touto kartou lze nakupovat zboží nebo služby na úvěr. K zúčtování dochází až po určité bankou stanovené době. Úvěr se čerpá prostřednictvím revolvingového (opakujícího se) úvěrového limitu, který se obnovuje automaticky po splacení dlužné částky. To je závislé na druhu produktu i na dohodě s daným peněžním ústavem. Banky stanovují minimální výši splátky úvěru (obvykle 5 – 10 % z dlužné částky – viz kapitola 5. Porovnání produktů) a úvěrový limit dle bonity klienta. **Charge karta** – funguje obdobně jako kreditní karta. Při zúčtování, které je také stanovené k určitému datu (obvykle 14 – 30 dní), je nutné splatit jednorázově celou dlužnou částku. Z čerpané částky není účtován žádný úrok. **Nákupní úvěrová karta** – jedná se o kreditní karty, které vydávají nebankovní instituce (např. leasingové či splátkové společnosti¹¹).

Dle informací uvedených v Hospodářských novinách č. 48 ze dne 8. března 2006, je možné tyto platební karty získat bez ročního poplatku. Na rozdíl od úvěrových karet bankovních institucí, neposkytují PK vydávané splátkovými společnostmi bezúročné období. Mezi nejznámější emitenty nákupních úvěrových karet v ČR patří GE Money Multiservis, Home Credit a Cetelem.

I když leasingové společnosti nepatří mezi bankovní instituce, jejich podnikatelská činnost je založena na poskytování finančních služeb. Při vydávání nákupních úvěrových karet se řídí zákonem č. 124/2002 Sb., o platebním styku. § 1 tohoto zákona vymezuje předmět

¹¹ Viz § 24 zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku odst. 1 písm. c) a e).

úpravy a § 24 odst. 1 a 2 jmenuje podnikatelské subjekty (účastníky), které se touto právní úpravou řídí a jež se mohou účastnit platebního systému (pozn. autora DP).

Vydávání elektronických platebních prostředků jiným než bankovním subjektem (jež je k emisi oprávněn na základě jednotné bankovní licence podle zvláštního právního předpisu) však vyžaduje splnění podmínek vyplývajících z § 19 výše zmíněného zákona a především pak souhlas ČNB (pozn. autora DP)¹².

Poslanecká sněmovna Parlamentu ČR rozšířila okruh institucí, které budou moci vydávat PK a elektronické peněženky. K bankám tak přibudou i tzv. instituce elektronických peněz se sídlem v ČR, jakožto zvláštní právnické osoby oprávněné vydávat elektronické peníze za podmínek dle zákona o platebním styku a podpůrně zákona o bankách, např. ČNB a spořitelni a úvěrová družstva¹³. Náležitosti žádosti o licenci a požadavky na tyto instituce stanoví vyhláška ČNB. Osoba oprávněná vydávat elektronické peníze nově nemůže být účastníkem platebního, resp. vypořádacího systému. Od prohlášení konkurzu na tuto instituci je výslovně zakázáno vydávání dalších elektronických peněz.

Poslanecká sněmovna o změně rozhodla schválením novely (zákon č. 62/2006 Sb. s účinností od 8. března 2006) zákona o platebním styku. Na doporučení Senátu poslanci vyřadili ze zákona pasáž, která zakazovala státu účast v arbitrážích s českými firmami. Dosud mohly v ČR působit jen zahraniční instituce elektronických peněz s potřebnou licencí – činnosti institucí elektronických peněz jsou omezeny pouze na vydávání a správu elektronických peněz, činnosti s tím úzce související a správu dat¹⁴.

Minimální výše základního kapitálu instituce elektronických peněz novela stanoví na 1 mil. EUR. Další povinnosti jsou: udržovat kapitál alespoň ve výši 2 % z celkových závazků z vydaných elektronických peněz, povinnost zpětné výměny elektronických peněz a povinnost udržovat krytí elektronických peněz bonitními aktivy.

¹² Viz § 19 zákona č. 124/2002 Sb., o platebním styku odst. 1.

¹³ *Bankovníctví* č. 2/2006. Praha: Economia. ISSN 1213-7693

¹⁴ S ohledem na zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších změn a doplňků, a zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (pozn. autora DP).

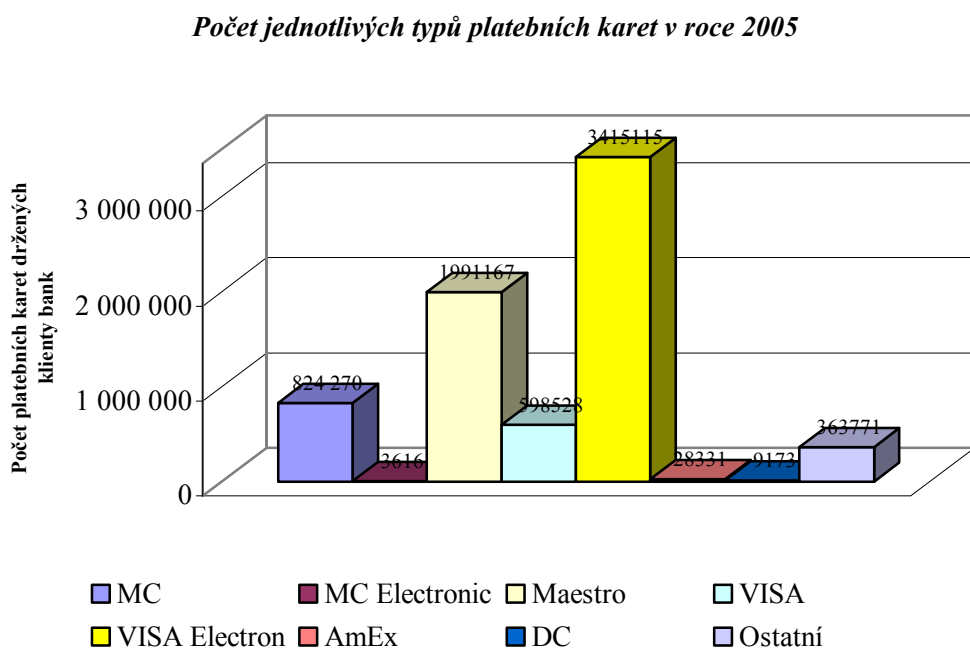
Podle způsobu provedení rozlišujeme karty na embosované a elektronické.

Embosované karty – jedná se o platební karty s tzv. reliéfním (plastickým) písmem. Karty umožňují nakupovat i v prodejnách, které nejsou vybaveny elektronickým terminálem. Obchodník používá tzv. mechanický snímač (imprinter), který sejme otisk všech údajů vyražených na kartě a zákazník údaje potvrdí svým podpisem. Na základě těchto údajů obchodník zúčtuje platbu. Embosované karty lze používat v tuzemsku i v zahraničí.

Elektronické karty – nejčastěji používané karty. Banky je většinou vydávají k účtu zdarma. Jsou určeny především k výběrům z bankomatu a pro platby u obchodníků, kteří mají elektronický platební terminál. Nevýhodou je jejich omezená použitelnost u plateb v obchodech a především v zahraničí – je třeba se informovat u příslušného obchodníka, zda platební kartu akceptuje či nikoliv.

Členění podle asociace, která kartu vydává: mezi nejznámější karetní společnosti patří *EuroCard/MasterCard*, *Maestro* a *VISA*. Dále karty emitují společnosti *American Express*, *Japan Credit Bureau* či *Diners Club International*.

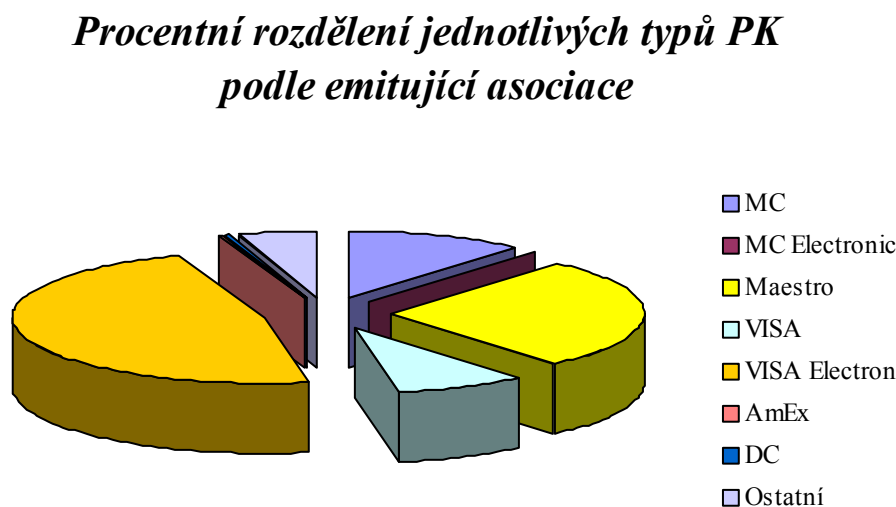
Graf č. 1: Počet jednotlivých typů platebních karet v roce 2005 dle asociace, která ji vydala (v ks)



Zdroj: Sdružení pro bankovní karty

Z grafu je patrné, že výsadního postavení na trhu platebních karet dosáhla asociace VISA, která svými platebními kartami VISA a VISA Electron obsadila více než 50 % trhu (tento údaj viz graf níže). Následují ji společnosti Maestro a MasterCard. Celkový počet platebních karet ke konci roku 2005 dosáhl výše 7 233 971 ks (debetní i kreditní karty).

Graf č. 2: procentní rozdělení jednotlivých typů PK podle emitující asociace (v %)



Zdroj: Sdružení pro bankovní karty

Tabulka č. 3: Počet jednotlivých typů PK dle emitující asociace

Druh PK	Počet vydaných ks	% podíl
MC	824270	0,113944
MC Electronic	3616	0,000500
Maestro	1991167	0,275252
VISA	598528	0,082739
VISA Electron	3415115	0,472094
AmEx	28331	0,003916
DC	9173	0,001268
Ostatní	363771	0,050286
Celkem	7233971	1,000000

Zdroj: Sdružení pro bankovní karty

Rozčlenění platebních karet **podle použitelnosti**: domácí karty, mezinárodní karty. **Domácí (tuzemské) karty** – karty lze použít pro výběr hotovosti v bankomatech a platbu v obchodech na území domácí země; banky však od jejich vydávání v posledních letech již upouštějí. **Mezinárodní karty** – rozšířená platnost karty nejen pro tuzemsko, ale i pro zahraničí.

V současné době existují tři základní **technologie výroby platebních karet**: karta s magnetickým proužkem, karta s čipem, hybridní karta.

Magnetický proužek na zadní straně karty slouží jako médium pro záznam identifikačních údajů při elektronických transakcích. Složen je ze tří stop, přičemž u každé z nich je přesně určena struktura dat a účel použití (např. jedná-li se o vnitrostátní či mezinárodní offline nebo online transakci)¹⁵.

Magnetický záznamový proužek má však své nevýhody. Značné omezení spočívá v množství ukládaných dat, která lze navíc relativně snadno okopírovat (pozn. autora DP). Případy zneužití elektronických platebních karet se v minulosti objevily již několikrát. Informace uložené v magnetickém proužku byly okopírovány ze zařízení sloužícímu k identifikaci klienta a nad bankomatním zařízením byla umístěna kamera pro zjištění PIN kódu k příslušné platební kartě.

Karta s čipem obsahuje integrovaný obvod umístěný v nosiči, obsahující kryptografický koprocessor, paměť (RAM, ROM a EEPROM) a software, neboli operační systém čipu¹⁶. Aby mohla být karta považována za čipovou, musí také splňovat podmínky standardu pro čipové platební karty. V současnosti je nejrozšířenějším standardem EMV (standard vytvořený platebními asociacemi Europay, MasterCard a Visa).

EMV je v podstatě rámec, který definuje, jak má karta vypadat, jakým způsobem má komunikovat s terminály, určuje požadavky na terminály, popisuje bezpečnostní mechanismy a stanovuje obecné požadavky na platební aplikace. Chování takové karty jako karty platební zajišťuje aplikace na ní uložená. Může to být například M/Chip

¹⁵ JURÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha: Grada, 2001. S. 91. ISBN 80-247-0195-2

pro platební karty MasterCard nebo VSCD (Visa Smart Credit Debit) pro platební karty VISA¹⁶. Do mikroprocesoru příslušného čipu lze uložit informace potřebné k ověření osobních údajů klienta.

Nevýhodou čipových karet je méně obchodních míst, na kterých lze s těmito kartami platit, avšak nezanedbatelnou výhodou je jejich bezpečnost.

Průkopníkem v zavádění čipových karet byla Francie, kde jsou takové karty úspěšně používány již od 90. let 20. století. V České republice se první čipová karta objevila v prosinci roku 2002 u Komerční banky. V dubnu 2003 ji následovala ČSOB.

Migraci na čipovou technologii usnadňuje používání hybridních karet a hybridních koncových zařízení. **Hybridní karta** obsahuje čip i magnetický proužek a má výhody obou předchozích typů karet¹⁷. Lze ji použít na všech obchodních místech a je bezpečnější. Je-li hybridní karta použita na hybridním zařízení, které akceptuje kartu s magnetickým proužkem i kartu čipovou (pozn. autora DP), použije se k vyřízení autorizace čipová technologie. V současnosti již některé banky hybridní platební karty vydávají. [7]

Domnívám se, že v budoucnu bude většina platebních karet vydávána jako hybridní či čipové. K tomuto názoru jsem dospěl z výše uvedeného textu; nároky společnosti i bankovních domů na ochranu finančních zdrojů uložených v těchto institucích a používaných elektronických platebních prostředků se neustále zvyšují. Vlastnictví čipových karet znamená vyšší bezpečnost nejen pro klienta vzhledem k míře zneužití platební karty v případě odcizení či ztráty, ale zároveň také pro peněžní instituci, která tuto platební kartu vydala. Identifikace klienta je provedena na základě údajů uložených v čipu karty a autentizace se ověřuje zadáním bezpečnostního kódu PIN k platební kartě a podpisem majitele karty, jenž je porovnán s podpisovým vzorem uvedeným na rubní straně karty.

¹⁶ Bankovníctví [online]. [cit. 23. 9. 2005]. Dostupné z: <<http://www.bankovnictvi.ihned.cz/>>

¹⁷ JURÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. Praha: Grada, 2001. S. 95. ISBN 80-247-0195-2

Mezi další nesporné výhody pro peněžní instituce patří pokles podvodů, neboť většina transakcí je prováděna v tzv. offline režimu, čímž klesají náklady na telekomunikace a autorizace plateb.

2. 3. 3 Výhody a nevýhody používání platebních karet

Podle mého mínění lze výhody používání platebních karet shrnout následujícími charakteristikami:

- jednoduché a rychlé použití;
- prostředky uložené na účtu jsou kdykoliv k dispozici, tzn. že není nutné mít s sebou vysoké částky v hotovosti;
- platební kartou lze platit na různých obchodních místech, jež vlastní platební terminály nebo mechanické snímače, a vybírat hotovost z bankomatu;
- s tím je spojena vyšší bezpečnost, neboť platební karta je chráněna kódem PIN, který zná jen majitel karty, a také podpisovým vzorem vlastníka karty uvedeným na její rubní straně;
- většina PK má celostátní (a) nebo mezinárodní použití;
- úspora při cestách do zahraničí, protože používání platebních karet v zahraničí šetří čas i finanční prostředky vynaložené za směnárenské obchody;
- doplňkové služby (například cestovní či úrazové pojištění);
- nouzové služby při ztrátě nebo krádeži – kartu lze okamžitě zablokovat a nehrozí tak vybrání všech peněžních prostředků a zároveň existuje možnost vydání náhradní karty;
- možnost získání úvěru – s některými druhy karet (kreditní a charge) lze nakupovat nebo vybírat hotovost na úvěr a proto lze bez problémů překonat krátkodobý nedostatek finančních prostředků.

Nevýhody spojené s hotovostními převody spatřuji v následujícím:

- nenávratnost finančních zdrojů v případě krádeže či ztráty;
- při výměně hotovostních peněžních prostředků ve směnárně zákazník ztrácí na hodnotě peněz díky méně výhodnému valutovému kurzu a směnárenským poplatkům;
- hotovost v cizí měně je výhodnější v zahraničí zcela vynaložit na nákup zahraničních nepeněžních produktů, neboť výměna těchto valut za České koruny je opět zpoplatněna (méně výhodný valutový kurz).

Používání platebních karet v zahraničí

V zahraničí je výhodnější používat platební kartu k platbám u obchodníků než k výběru hotovosti z bankomatu. Za platbu u obchodníka si banka zpravidla neúčtuje žádné poplatky, zatímco při výběru peněz z bankomatu v zahraničí zaplatí klient značně vysoký poplatek.

Banky za použití bankomatu v zahraničí stanovují za realizované výběry minimální částku (poplatek za výběr), která bude z účtu stržena, nebo je poplatek stanoven jako určité procento z vybírané částky (viz tabulka níže).

Tabulka č. 4: Srovnání nákladů spojených s výběry hotovosti z bankovních automatů (stav k 18. 1. 2006)

Banka	Domácí bankomat (v Kč)	Bankomat jiné tuz. banky (v Kč)	Bankomat v cizině (v Kč)
ČSOB	5	25	80 + 0,5 %
Česká spořitelna	6	25 + 0,5 %	100 + 0,5 %
Komerční banka	6	39	1 % (min. 100 Kč)
HVB Bank	30	30	100 + 0,5 %
GE Money Bank	6/11*	31	1 % (min. 200 Kč)
Raiffeisenbank	5/9*	19/25*	1 % (min. 125 Kč)
Citibank	15	15	100 + 0,5 %
eBanka	6,90	6,90	1,5 % (min. 140 Kč)
Volksbank	2,50	5/25**	75 + 0,5 %***
Živnostenská banka	5	30	105 + 0,5 %
BAWAG Bank	5	25	80 + 0,5 %

Poznámka: Uvedené poplatky jsou v korunách a jsou spojené s debetními platebními kartami napojenými na běžný účet. V případě balíčkových účtů nabízejí banky za jeden paušální poplatek jiné cenové podmínky.

* První dva výběry v měsíci za nižší poplatek, každý další za poplatek vyšší.

** Nižší poplatek je za výběr hotovosti z bankomatů ČSOB, z ostatních tuzemských bankomatů platí klienti vyšší poplatek.

*** Klienti mohou využít také ještě Holiday kartu. Jde o debetní platební kartu se zvláštním cenovým tarifem. Výběr hotovosti ze všech bankomatů ve světě stojí s touto kartou jen 29 korun. V tuzemsku jsou poplatky stejné jako u ostatních karet Volksbank. Karta začne být nabízena od 25. ledna 2006 zdarma k balíčku Styl Konto.

Zdroj: Hospodářské noviny, 18. 1. 2006

Transakce provedené v jiných měnách než v USD či EUR (záleží na druhu finanční instituce) bývají obvykle nejprve přepočteny na tyto měny a následně se provede konverze do Českých korun měnovým kurzem platným k datu zúčtování v bance klienta.

Akceptaci platební karty ze strany obchodníka či bankomatu se lze dozvědět z identifikačních samolepek s logem příslušné asociace, která PK vydala, umístěných u vstupních prostor nebo na bankomatech.

Ztrátu platební karty v zahraničí je nutné neprodleně nahlásit bance, která okamžitě provede blokaci karty. Každá banka má pro tyto účely zřízenou speciální linku.

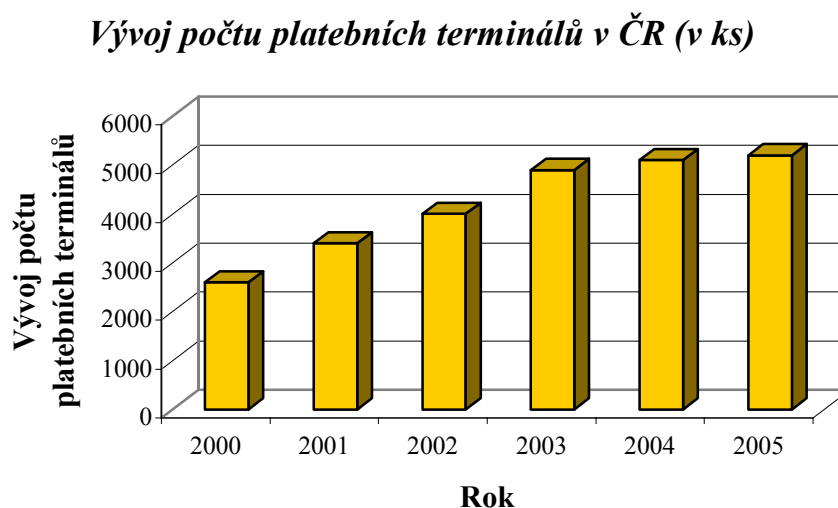
Platba v obchodě

Platby kartami u obchodníků jsou velmi praktické, neboť klient nemusí disponovat vysokou hotovostí. V současné době jsou karty akceptovány stále větším množstvím obchodů, především pak velkými nákupními centry, luxusními obchodními domy, ale i menšími obchody či lékárnami.

Obchodník platební kartu vsune do speciálního čtecího zařízení. Klient stvrdí realizovanou transakci svým podpisem a následně proběhne jeho ověření s podpisovým vzorem (ze strany obchodníka). Tato zařízení také bývají vybavena přístrojem pro zadání kódu PIN platební karty (ovšem ne všechny platební karty zadání PINu vyžadují).

Podle mého názoru toto opatření podstatně zvyšuje bezpečnost platby provedené kartou, neboť PIN kód zná pouze majitel platební karty a je tak zaručeno, že platební kartu používá oprávněný držitel. Některé obchodní domy vyžadují nejen zadání PINu, ale také podpis držitele karty.

Graf č. 3: Vývoj počtu platebních terminálů v ČR v letech 2000 – 2005



Zdroj: Sdružení pro bankovní karty

Z grafu je patrné, že oproti roku 2000 se počet obchodníků, u kterých je možné platit platebními kartami, více než zdvojnásobil. Podle předpokladů SBK bude tento vývoj pokračovat i nadále.

Výběr z bankomatu

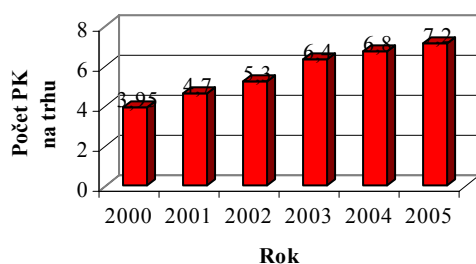
Výběr z bankomatu není tak výhodný jako platba kartou u obchodníka, jelikož za použití bankomatu si banka účtuje poplatek.

Postup výběru hotovosti z bankomatu je následující: klient vloží platební kartu do bankomatu, zadá osobní kód PIN. Po zadání správného PIN kódu si zvolí v menu bankomatu výběr hotovosti a natipuje příslušný obnos, který hodlá vybrat. Během několika vteřin, kdy bankomat autorizuje platbu, je klientovi vydána požadovaná hotovost, platební karta i potvrzení o realizovaném výběru.

Minimální částka výběru je u jednotlivých finančních institucí odlišná, např. KB umožňuje vybrat minimálně částku 500,- Kč, zatímco ČS částku 200,- Kč. Při výběru hotovosti z bankomatu je klient omezen výší použitelného zůstatku na běžném účtu a limitem pro výběr z bankomatu, který může být denní či týdenní (např. 10 tis. Kč).

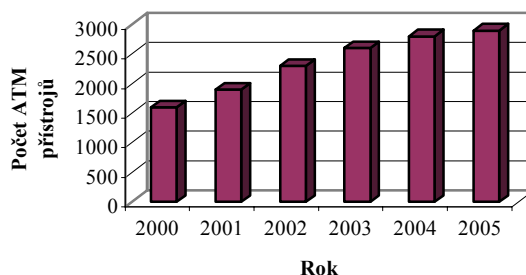
Graf č. 4: Vývoj počtu emitovaných PK a graf č. 5: Vývoj počtu bankomatů v ČR

Počet vydaných platebních karet v mil. ks



Zdroj: Sdružení pro bankovní karty

Počet bankomatů v ČR v ks



Zdroj: Sdružení pro bankovní karty

Z grafu č. 4 je patrný vývoj počtu používaných platebních karet na trhu. Jejich počet se v porovnání s rokem 2000 téměř zdvojnásobil, avšak co do počtu PK na jednoho

obyvatele Česká republika značně zaostává za státy západní Evropy (dle informací SBK). Vývoj počtu bankomatů vykazuje velmi podobnou tendenci (viz graf č. 5).

Poplatky za výběr hotovosti v bankomatech. Výběry v bankomatech patřících bance, která platební kartu vydala, bývají levnější než v bankomatech ostatních finančních institucí. Výjimku tvoří pouze tři peněžní tuzemské domy, které za výběry hotovosti z bankomatů účtují stejné poplatky, ať je výběr uskutečněn z bankomatu domácí banky či jiné tuzemské finanční instituce. Těmito bankami jsou HVB Bank, eBanka a Citibank. V případě HVB Bank je za výběr z bankomatu účtován poplatek 30,- Kč, Citibank si za výběr hotovosti strhává částku 15,- Kč a eBanka s výběry spojuje poplatek 6,90 Kč¹⁸.

Výběry hotovosti mezinárodní kartou v zahraničí jsou výrazně dražší než výběry z bankomatů u tuzemských bank a pohybují se řádově kolem 100,- Kč. Výjimkou jsou jen držitelé platební karty Holiday typu Maestro od Volksbank, kde výběr ze všech bankomatů v cizině je zpoplatněn částkou 29,- Kč (viz tabulka č. 4 výše).

Platba po Internetu

Proces platby kartou po Internetu probíhá následovně. Zákazník při placení na Internetu vyplní do formuláře číslo karty, dobu její platnosti, popřípadě další údaje, které jsou obchodníkem požadovány a zadané údaje odešle (pomocí kódovaného zabezpečovacího protokolu) k obchodníkovi a do autorizačního střediska karet.

Po autorizaci platby získá obchodník informace o jejím výsledku a v kladném případě obdrží na účet příslušný obnos. Celý převod je zabezpečován kódovacím protokolem.

Domnívám se, že nebezpečí využívání plateb po Internetu spočívá v tom, že se citlivé údaje o platební kartě může dozvědět cizí osoba (např. v případě nezabezpečených internetových stránek) a platné údaje použije neoprávněný uživatel. V budoucnu zcela jistě zaujme tento způsob elektronického obchodu výraznější postavení, ale dříve než se tak stane, je třeba zaručit ochranu dat zadávaných do virtuálního formuláře. Tato ochrana

¹⁸ Hospodářské noviny. Č. 13. Praha: Economia, 2006. ISSN 1213-7693.

by měla být zajištěna obchodníky tím, že poskytované údaje z platební karty budou zadávány na zabezpečených internetových stránkách dané společnosti.

Blokace či stoplist platební karty

Blokace je dočasné nebo trvalé omezení práva používat platební kartu. Týká se autorizovaných online transakcí, tzn. všech transakcí elektronickými platebními kartami.

Stoplistace je spojena s embosovanými kartami (s reliéfním písmem), se kterými je možné provádět neověřené transakce. Jedná se o trvalé, nevratné zrušení práva používat platební kartu. Číslo karty, jméno držitele a další náležitosti jsou zařazeny na mezinárodní stoplist¹⁹.

Tabulka č. 5: Poplatky za stoplistaci/blokaci platební karty (stav k 23. 12. 2005)

Název banky	Poplatek za stoplist	Poplatek za blokaci
Česká spořitelna	500 Kč	200 Kč
ČSOB	2000 Kč	200 Kč
eBanka	1900 Kč	200 Kč
GE Money bank	2000 Kč	100 Kč
Komerční banka	2000 Kč	150 Kč
Raiffeisenbank	2000 Kč	200 Kč
Volksbank	2000 Kč	500 Kč
Živnobanka	zdarma	zdarma

Zdroj: vlastní zpracování

Blokaci i stoplistaci platební karty lze provést telefonicky (i ze zahraničí). U některých bank je možné zavolat na infolinku příslušné banky a nahlásit ztrátu operátorovi. Jiné banky mají zřízena speciální střediska pro blokaci platebních karet, jejichž telefonní číslo je uvedeno na zadní straně platební karty. Proto je vhodné poznamenat si telefonní číslo do telefonního adresáře mobilního telefonu.

U většiny bank nese majitel účtu náklady vzniklé zneužitím platební karty pouze do půlnoci dne nahlášení ztráty. Některé banky však mají tuto lhůtu prodlouženu

¹⁹ JURÍK, P. *Encyklopedie platebních karet*. Praha: Grada Publishing, 2003. S. 32. ISBN 80-247-0685-7

až o 24 hodin. Po provedení blokace banky občas požadují potvrdit blokaci či stoplistaci osobně přímo na pobočce. V bance klient vyplní hlášení o krádeži či ztrátě karty, které zohledňuje způsob, jakým ke ztrátě karty došlo. [6]

Poplatky za používání platebních karet

Základním poplatkem je *roční poplatek za využívání karty* (příp. poplatek za vydání karty). Tento poplatek se týká jak debetních karet, tak i karet kreditních. Výše poplatku bývá závislá na kvalitě poskytovaného produktu a u kreditních karet také na výši úvěrového limitu (viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – kreditní karty).

Obecně platí, že roční poplatek za používání mezinárodních platebních karet bývá vyšší než u karet tuzemských. Některé banky nabízejí vedení platební karty k určitému účtu zdarma (jedná se především o studentská konta).

Domnívám se, že hlavním důvodem, proč většina bankovních institucí poskytuje ke studentským kontům doplňkové služby zdarma, je zajistit si klientelu z řad těchto osob. Studenti obvykle mají kladný vztah k zavádění nových produktů, ať už se jedná o jakoukoliv oblast lidské činnosti (především pak IT); nebo novinky přímo vyhledávají, což umožňuje poskytovatelům služeb nabízet produkty „střížené na míru“. Tím, že budou služeb využívat, stávají se nejen dlouhodobými uživateli produktů, zejména poté, kdy přestanou být studenty, ale postupem času *rostou i jejich nároky* na zvyšování kvality poskytovaných služeb, na jejich rozšíření či zavádění novinek. Jedná se o marketingovou strategii bank. *Nároky* těchto osob (klientů) jsou impulsem, který umožňuje prosperitu bank, jestliže jsou potřeby klienta uspokojeny. Spokojení zákazníci si kupují více produktů a zůstávají loajální a tak kupují ještě více produktů a jsou pro banku ziskovější.

Další účtované poplatky se mohou týkat vydání dodatkové platební karty, blokace odcizené karty nebo vydání náhradní karty. Princip dodatkové karty lze popsat následovně. Některé typy úvěrových karet umožňují vydat k jednomu úvěrovému limitu jednu až několik úvěrových karet, které mohou být využívány nezávisle na sobě, např. pro rodinné příslušníky. Pokud je k jednomu úvěrovému limitu vystaveno více

úvěrových (čili dodatkových) karet, úvěr se splácí jednou splátkou a klientovi je zasílán společný výpis za všechny karty k úvěrovému limitu.

2. 3. 4 Debetní platební karty

Debetní karta je druh bankovní platební karty, která umožňuje majiteli výběr peněz v hotovosti z jeho účtu a platby za zboží a služby v síti obchodních míst vybavených pokladními terminály. Každá transakce je téhož dne nebo následující den po jejím provedení odúčtována z běžného účtu klienta. U debetní karty banka neposkytuje majiteli karty úvěr na úhradu transakcí kartou učiněných. [7]

Většina bank vydá debetní platební kartu bezplatně při založení běžného účtu.

Pro výběr správné debetní karty jsou podle mého názoru rozhodující následující faktory:

Použití platební karty – klient se při výběru vhodné debetní platební karty rozhoduje na základě účelu, pro který bude používána. V současné době umožňuje většina platebních karet výběry hotovosti z bankomatů i platby u obchodníků.

Jestliže klient používá platební kartu především k výběru hotovosti, existují produkty (PK), které v sobě zahrnují např. několik měsíčních výběrů zdarma. Jestliže bude klient využívat platební kartu především pro platby u obchodníků, je rozhodující, zda bude platební karta určena k realizaci obchodů v tuzemsku či zahraničí. Ne všechny elektronické platební karty (jež jsou využívány především pro platby v tuzemsku) umožňují platbu u zahraničního obchodníka. Záleží na dohodě s daným obchodníkem, zda PK akceptuje či nikoliv. Naproti tomu embosované platební karty umožňují realizaci zahraničních plateb.

Bonita klienta je dalším faktorem, který má vliv na rozhodnutí banky o vydání příslušné PK – banky nabízejí různé druhy zlatých nebo věrnostních karet pro určitý okruh zákazníků, ke kterým se vztahují i nadstandardní služby. Obvykle se jedná o majetné klienty nebo tzv. VIP osoby.

Tyto karty pro bonitnější klientelu dříve znamenaly vyšší finanční limit a cestovní pojištění v ceně karty, později se nabídka speciálních služeb rozšiřovala. Masová dostupnost, vyplývající z tvrdé konkurence, však hodnotu zlatých karet devalvovala. Nastoupily platinové karty. Situace se opakovala, a tak vznikly tzv. ultimate cards, s nimiž se pojí exkluzivní služby, jako např. nepřetržitá asistenční služba v několika jazycích, zajištění cestovních služeb nebo volný vstup do letištních salonků. Patří sem PK MasterCard World Signa, VISA Signature Card, Diners Club Carte Blanche a American Express Centurion Card (je nabízena klientům, kteří kartami American Express utratí ročně minimálně 100 tisíc dolarů).

Přestože v roce 2002 vznikly i diamantové karty, tyto čtyři výše jmenované jsou v současnosti absolutně nejprestižnější. U těchto karet **není důležitá barva** (stříbrná, zlatá nebo platinová), **ale služby, které poskytuje**²⁰.

Limit karty – čím větší limit klient u karty požaduje, tím vyšší nároky je třeba splnit pro akceptaci tohoto limitu ze strany banky. Výše limitu je zpravidla bankou stanovena, ale na žádost klienta lze hranici limitu změnit. Ke změně limitu obvykle bankovní instituce přistupuje zcela individuálně na základě výše průměrného použitelného zůstatku či dalších faktorů. Limity bývají stanovovány jako denní nebo týdenní.

Pravidla banky při vydávání karet – některé banky vydávají karty až po určité době (např. 3 měsíce), kdy má klient u banky účet veden (samozřejmě záleží na produktu, který klient žádá). V některých případech může být stanoven měsíční debetní obrát nebo minimální zůstatek, který musí být na účtu k dispozici po určenou dobu, jako podmínka pro vydání karty. Existují i banky, které vydání karty podmiňují složením určitého obnosu na termínovaný účet, kde jsou peníze vázány po dobu jeho splatnosti (forma vinkulace).

Poplatky za vydání, správu a používání karty – je nutné zvážit cenu výběrů hotovosti z bankomatů i další faktory, např. druh platební karty, účel použití, bonitu klienta. Všeobecně lze říci, že výběry z bankomatů domácí peněžní instituce jsou zpoplatněné nižší

²⁰ KB Journal: Časopis zaměstnanců KB. Červenec 2005. Praha: Komerční banka.

částkou než výběry hotovosti uskutečněné použitím bankomatu spravovaného jiným peněžním ústavem.

Doplňkové služby jako například cestovní pojištění s možností dokoupení připojištění rodinných příslušníků s platností pojištění po dobu pobytu v zahraničí 30 – 120 dní. Pojistné plnění se vztahuje na úraz, léčebné výlohy, odpovědnost za škodu, zpoždění a ztrátu zavazadel, zpoždění letu a asistenční služby.

Dále je možné sjednat si pojištění proti zneužití platební karty v případě ztráty nebo odcizení (u některých platebních karet je cena pojistného zahrnuta v ročním poplatku za používání platební karty). Tento druh pojištění se vztahuje také na náhradu nákladů za ztracené nebo odcizené klíče, osobní doklady, vrácení poplatku za zablokování karty a náhradu odcizené hotovosti, kterou pojištěný vybral prostřednictvím bankomatu²¹.

2. 3. 5 Úvěrové karty

Kreditní karta se na první pohled shoduje s klasickou debetní kartou. Je k ní však přidělen úvěrový limit, který umožňuje majiteli karty platit či vybírat hotovost i v případě, že klient nedisponuje dostatečným množstvím vlastních finančních prostředků na účtu.

Při použití kreditní karty klient čerpá úvěr. Čerpaný úvěr má revolvingový charakter (opakující se úvěr), tzn. s každou uskutečněnou splátkou úvěru se úvěrový limit automaticky obnovuje. Výhodou kreditní karty je možnost odloženého splácení (v případě debetní karty jsou peníze odečteny z účtu okamžitě), avšak tato nadstandardní služba je bance kompenzována značně vysokými úroky z poskytnutého úvěru. Kreditní karty mohou být používány na území ČR ale i v zahraničí (záleží na typu kreditní karty). Tyto karty zpravidla umožňují výběr hotovosti z bankomatu i platbu u obchodníka.

²¹ Česká spořitelna, a. s. [online]. [cit. 12. 2. 2006]. Dostupné z: <<http://www.csas.cz/>>. Československá obchodní banka, a. s. [online]. [cit. 12. 2. 2006]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/>>. Komerční banka, a. s. [online]. [cit. 12. 2. 2006]. Dostupné z: <<http://www.kb.cz/>>.

Platnost karty

Kreditní karta je jako karty debetní většinou vydávána na dobu určitou. Doba platnosti se pohybuje od jednoho do tří let. Karty vydávané splátkovými společnostmi mohou být emitovány na neomezenou dobu. Po skončení doby platnosti karty je klientovi obvykle vydána karta nová.

Výběr z bankomatu

Kreditní karty jsou určeny především k nákupu zboží a služeb u obchodníků. Řada z nich však umožňuje i výběr hotovosti z bankomatu či na přepážce. Karty vydávané splátkovými společnostmi mohou poskytování hotovosti omezit, např. pouze na výběr hotovosti na přepážkách smluvních finančních institucí. Informace o smluvních partnerech, u nichž lze hotovost prostřednictvím kreditní karty vybrat, jsou obvykle uvedeny ve věstníku nebo na internetových stránkách příslušné splátkové společnosti (pozn. autora DP).

Některé banky neumožňují uplatnit výhody bezúročného období v případě čerpání hotovosti kreditní kartou – tzn. úrok je počítán ode dne čerpání hotovosti až do jejího splacení. KB a ČSOB (na rozdíl od ČS) umožňuje svým klientům uplatňovat výhody bezúročného období i v případě čerpání hotovosti z bankomatů prostřednictvím kreditní karty (pozn. autora DP).

Podmínky získání kreditní karty

Jedná se pouze o obecné podmínky, které se mohou lišit v závislosti na typu vydávané karty a výši sjednaného úvěrového limitu. Jsou to:

1. **věk minimálně 18 let**, neboť zletilostí vzniká způsobilost k právním úkonům a povinnostem;
2. **občanství ČR** – v současné době bych občanství rozšířil o celou oblast EU (resp. o její občany). V rámci liberalizace bankovního trhu si myslím, že poskytování těchto úvěrů může peněžní instituci přivést řadu potencionálních klientů;
3. **měsíční příjem** – toto kritérium je posuzováno zcela individuálně. Klient však musí mít příjem z pracovně právního vztahu nebo z podnikatelské činnosti.

Banky pro vydání úvěrové karty požadují i následující doklady: občanský průkaz a druhý doklad totožnosti (cestovní pas nebo rodný list), doklady k ověření bydliště (např. doklad o zaplacení nájmu nebo SIPO, účet za telefon, výpis z účtu), doklady k ověření příjmu (potvrzení o výši pracovního příjmu) nebo živnostenský list a daňové přiznání za poslední rok (právnícká osoba a fyzická osoba podnikatel) nebo výměr starobního důchodu²².

Pokud klient žádá o vydání kreditní karty, musí mít v některých případech u banky veden účet (např. u většiny KK ČS). Existence běžného účtu v bance je formou záruky splacení poskytnutého úvěru a splátky úvěru jsou inkasovány přímo z účtu. Banka má tak možnost sledovat platební morálku klienta a v případě hrozby nesplacení úvěru (dlouhodobá platební neschopnost) provede vinkulaci dlužné částky z účtu klienta.

Jiné kreditní karty naopak na vedení účtu vázané nejsou. Toto opatření bank má především marketingový a psychologický smysl. Cílem je zaujmout co nejširší spektrum osob, které by mohly produkt využít. Povinnost vést účet v dané instituci jako podmínku pro vydání KK je nebo může být pro klienty demotivující, zvláště pak, mají-li účet veden u jiného peněžního ústavu.

Dále záleží na typu kreditní karty, o kterou má klient zájem a na výši sjednaného úvěrového limitu (blíže viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – kreditní karty).

Splácení úvěru a úroková sazba

Při použití kreditní karty u obchodníka, k výběru hotovosti v bankomatu či na přepážce peněžního domu je čerpán úvěr. Splátka úvěru se následně skládá ze splátky jistiny a úroku z vyčerpané částky (po uplynutí bezúročního období).

Úvěr poskytnutý prostřednictvím kreditní karty je v současné době úročen sazbou mezi 16 – 27 % p.a. (viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – kreditní karty).

²² Česká spořitelna, a. s. [online]. [cit. 25. 1. 2006]. Dostupné z: <<http://www.csas.cz/>>. Československá obchodní banka, a. s. [online]. [cit. 25. 1. 2006]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/>>. Komerční banka, a. s. [online]. [cit. 25. 1. 2006]. Dostupné z: <<http://www.kb.cz/>>.

Na základě měsíčního vyúčtování je klient povinen uhradit minimální částku, jež je uvedena ve smlouvě. Minimální splátka úvěru je obvykle stanovena na 5 či 10 % z celkové dlužné částky a zahrnuje splátku jistiny, úroků a poplatků souvisejících s poskytnutým úvěrem. Většina bank umožňuje i úhradu vyšší splátky než je stanovené minimum či dokonce jednorázové splacení dlužné částky.

Splácení úvěru probíhá nejčastěji třemi způsoby:

- příkazem k úhradě (z jakéhokoli debetního účtu klienta),
- inkasem (z účtu klienta je automaticky strhávána minimální platba),
- platba poštovní poukázkou.

Úrok z úvěru

Výše úroku z úvěru čerpaného pomocí kreditní karty bývá většinou udávána v % za měsíc (od 0,87 % p.m. do 2,46% p.m. – viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – kreditní karty).

Bezúročné období

Bezúročné období je nespornou výhodou kreditních karet. Jedná se o časově omezené období, během kterého není klientovi účtován úrok z poskytnutého úvěru. U většiny kreditních karet je toto bezúročné období stanoveno na 45 dní (blíže viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – kreditní karty). V případě nesplacení úvěru během této taxativně vymezené doby je klientovi úvěr úročen ode dne prvního čerpání.

3. ANALÝZA KONKURENČNÍHO POSTAVENÍ VYBRANÝCH INSTITUCÍ – PŘEDSTAVITELŮ ELEKTRONICKÉHO BANKOVNICTVÍ

3.1 Česká spořitelna, a. s.²³

GSM banking – **SERVIS 24 GSM banking**

SERVIS 24 GSM banking umožňuje obsluhu účtů prostřednictvím mobilního telefonu a zabezpečených SMS zpráv 24 hodin denně, 7 dní v týdnu a po celý rok z jakéhokoli místa v ČR a zahraničí (bližší informace o produktu viz příloha č. 1 Česká spořitelna a její produkty přímého bankovníctví).

Telefonní bankovníctví – **SERVIS 24 Telebanking**

Slouží jako prostředek pro obsluhu účtů klienta pomocí telefonu. Služba SERVIS 24 Telebanking je určena klientům fyzickým osobám – občanům (tuzemcům i cizozemcům) starším 15 let, klientům fyzickým osobám – podnikatelům a právnickým osobám. Sjednání služby je vázáno na existenci sporožirového účtu nebo podporovaného typu běžného korunového nebo cizoměnového účtu (bližší informace o produktu viz příloha č. 1 Česká spořitelna a její produkty přímého bankovníctví).

Homebanking – **Homebanking - OfficeLine**

Homebanking je služba určená majitelům běžného účtu v české, event. i cizí měně, která umožňuje přímou komunikaci (po telefonních sítích a po Internetu) mezi klientem a bankou. Klient prostřednictvím počítače, modemu nebo připojení na Internet může disponovat se svým účtem bez osobní návštěvy pobočky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (bližší informace o produktu viz příloha č. 1 Česká spořitelna a její produkty přímého bankovníctví).

²³ Česká spořitelna, a. s. [online]. [cit. 25. 1. 2006]. Dostupné z: <<http://www.csas.cz/>>

Internetové bankovníctví – **SERVIS 24 Internetbanking**

Slouží jako prostředek pro obsluhu účtů přes Internet. Služba SERVIS 24 Internetbanking je určena klientům fyzickým osobám – občanům (tuzemcům i cizozemcům) starším 15 let, klientům fyzickým osobám – podnikatelům a právnickým osobám. Sjednání služby je vázáno na existenci spořicího účtu nebo podporovaného typu běžného korunového nebo cizoměnového účtu (bližší informace o produktu viz příloha č. 1 Česká spořitelna a její produkty přímého bankovníctví).

Platební karty

Debetní

Mezinárodní elektronické nebo embosované platební karty jsou určeny všem klientům ČS pro výběr hotovosti z bankomatů, na přepážkách bank nebo směnárnách, pro platby u obchodníků. Prostory akceptující konkrétní PK jsou označeny logem vydávající asociace.

Jednotlivé platební karty se liší podmínkami vydání, výší limitů pro výběry z bankomatů a pro platby u obchodníků a také službami, jež jsou zahrnuty do ročního poplatku za využívání platební karty či službami, které je možné si dokoupit (více viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – debetní karty).

- Maestro
- Visa Electron mezinárodní
- MC Standard Partner / MC Standard Partner UK
- Visa Classic Partner
- Visa Gold debetní

Kreditní a charge

Mezinárodní elektronické či embosované platební karty jsou určeny všem klientům ČS pro krytí krátkodobého nedostatku finančních prostředků. Některé druhy kreditních karet nejsou vázány na existenci účtu vedeného u ČS. Ve smlouvě o vydání kreditní karty je sjednán úvěrový limit, který je bankou poskytnut, a tento úvěrový limit má revolvingový charakter. Kreditní platební karty slouží k výběru hotovosti z bankomatů, na přepážkách bank, pro platby u obchodníků. I tyto PK se liší výší limitů pro výběry z bankomatů

i limity pro platby u obchodníků (více viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – kreditní karty).

Brandové platební karty Diners Club jsou určeny pro členy klubu Diners Club a umožňují svým majitelům čerpat slevy a výhody spojené s členstvím v klubu. [10]

- Kredit+ Visa Electron
- Kredit+ MC Partner / Kredit+ MC Partner UK
- Kredit+ Visa Classic Partner
- Kredit+ MC Gold / Kredit+ MC Gold UK
- Kredit+ Visa Gold
- Diners Club

Pro děti a studenty

Platební karty určené pro majitele dětských a studentských kont. Platební karta Maestro Univerzita Karlova Student+ může být vydána pouze studentům prezenčního studia bakalářského, magisterského nebo doktorského studijního programu na UK (více viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – debetní karty).

- Junior (mládež 10 - 15 let)
- Junior Xtra (mládež 10 - 15 let)
- Visa Electron Student+ (studenti 15 - 30 let)
- Maestro Univerzita Karlova Student+ (studenti 15 - 30 let)

Doplňkové služby k platebním kartám

- Bonus program
- Program Partner
- Slevový program Student+
- Cestovní pojištění k mezinárodním kartám
- Pojištění zneužití platebních karet v případě ztráty nebo odcizení
- Platby kartou na Internetu
- Dobjíjení mobilních telefonů v bankomatech České spořitelny

3. 2 Československá obchodní banka, a. s.²⁴

GSM banking - ČSOB Mobil 24

Jedná se o produkt určený všem klientům (fyzickým osobám, fyzickým osobám – podnikatelům i právnickým osobám) k provádění vybraných bankovních operací a získávání informací prostřednictvím mobilního telefonu s přístupem k účtu(ům) 24 hodin denně, 7 dní v týdnu (bližší informace o produktu viz příloha č. 2 ČSOB a její produkty přímého bankovníctví).

Telefonní bankovníctví – ČSOB Linka 24

Tento produkt je určen všem klientům (fyzickým osobám, fyzickým osobám – podnikatelům i právnickým osobám) k provádění bankovních operací a získávání informací prostřednictvím klasického či mobilního telefonu (bližší informace o produktu viz příloha č. 2 ČSOB a její produkty přímého bankovníctví).

Homebanking – ČSOB Homebanking 24:

Služba je určena zejména podnikům a firmám k provádění vybraných bankovních operací a k získávání informací prostřednictvím PC a sítě Internet (bližší informace o produktu viz příloha č. 2 ČSOB a její produkty přímého bankovníctví).

Internetové bankovníctví - ČSOB Internetbanking 24

Produkt je určen všem klientům (fyzickým osobám, fyzickým osobám – podnikatelům i právnickým osobám) k provádění vybraných bankovních operací a získávání informací prostřednictvím PC připojeného k síti Internet (bližší informace o produktu viz příloha č. 2 ČSOB a její produkty přímého bankovníctví).

Platební karty

Debetní

Mezinárodní elektronické nebo embosované platební karty jsou určené všem klientům ČSOB pro výběr hotovosti z bankomatů, na přepážkách bank nebo směnárnách, pro platby u obchodníků. Prostory akceptující konkrétní PK jsou označeny logem vydávající asociace.

²⁴ Československá obchodní banka, a. s. [online]. [cit. 25. 1. 2006]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/>>

Jednotlivé platební karty se liší podmínkami vydání, výší limitů pro výběry z bankomatů a pro platby u obchodníků a také službami, jež jsou zahrnuty do ročního poplatku za využívání platební karty či službami, které je možné si dokoupit (více viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – debetní karty).

- Maestro
- MasterCard Standard
- MasterCard Gold
- VISA Electron
- VISA Classic
- VISA Gold
- SADA Classic
- SADA Gold

Kreditní a charge

Platební karty určené všem klientům ČSOB pro krytí krátkodobého nedostatku finančních prostředků. Ve smlouvě o poskytnutí kreditní karty je sjednán úvěrový limit. Tyto platební karty slouží k výběru hotovosti z bankomatů, pro platby u obchodníků.

Brandové platební karty ABA, Diners Club a METRO jsou určené pro členy klubu ABA, Diners Club a METRO a umožňují svým majitelům čerpat slevy a výhody spojené s členstvím v klubu (více viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – kreditní karty). [11]

- MasterCard Standard ABA
- VISA Electron METRO
- ČSOB Kreditní karta
- Úvěrová karta Diners Club

Pro děti a studenty

Platební karty určené pro majitele dětských a studentských kont (více viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – debetní karty).

- VISA Electron Baby

- VISA Electron Juventus
- VISA Classic Student

Doplňkové služby

- Pojištění pro cesty do zahraničí k platebním kartám
- Pojištění ztráty / krádeže platební karty
- Pojištění právní ochrany pro řidiče motorových vozidel – D.A.S.

4. ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ KB, A. S.²⁵

GSM bankovníctví

KB tento produkt svým klientům nenabízí především z důvodu náročné obsluhy. Již výše bylo uvedeno, že komunikace mezi klientem a bankou probíhá ve formě šifrovaných SMS zpráv.

Mobilní bankovníctví – Mobilní banka

Mobilní banka je revoluční služba přímého bankovníctví Komerční banky určená především pro občany a drobné podnikatele. Tento produkt umožňuje klientovi využívat bankovních služeb prostřednictvím displeje a klávesnice mobilního telefonu. V Mobilní bance se spojuje flexibilita telefonního bankovníctví (lze ovládat účet odkudkoli, kde je signál operátora) s komfortním ovládáním internetového bankovníctví (bližší informace o produktu viz příloha č. 3 KB a její produkty přímého bankovníctví).

Telefonní bankovníctví – Expresní linka

Expresní linka je moderní služba přímého bankovníctví Komerční banky určená především pro občany a drobné podnikatele, pomocí které mohou klienti obsluhovat účet prostřednictvím bezplatné telefonní linky. Pokud si majitel služby aktivuje doplňkovou službu Expresní linka Plus, bude mít ke svým účtům přístup i prostřednictvím Internetu při zachování stejných prvků bezpečnosti (bližší informace o produktu viz příloha č. 3 KB a její produkty přímého bankovníctví).

²⁵ Komerční banka, a. s. [online]. [cit. 25. 1. 2006]. Dostupné z: <<http://www.kb.cz/>>

Home banking – *profibanka*

Je produkt určený podnikatelům a firmám. PC bankovníctví *profibanka* je produkt přímého bankovníctví KB, který spojuje výhody internetového bankovníctví s výkonností lokálních aplikací. Splňuje všechny požadavky firem v oblasti platebního styku.

Bezpečnostní řešení, které *profibanka* využívá, je navrženo v souladu se standardy elektronického podpisu²⁶. Tak je zaručena vysoká úroveň zabezpečení jak při komunikaci mezi bankou a uživatelem, tak při podepisování příkazů v rámci služby. Veškerá komunikace probíhá v protokolu SSL (Secure Socket Layer) a každou aktivní operaci uživatel podepisuje svým elektronickým podpisem (bližší informace o produktu viz příloha č. 3 KB a její produkty přímého bankovníctví).

Internetové bankovníctví – *mojebanka*

Internetové bankovníctví *mojebanka* je služba KB, která jeho uživateli umožňuje provádět vybrané bankovní operace prostřednictvím Internetu. Nabízí nepřetržitý přístup do banky a výrazně šetří čas, neboť všechny vybrané účty mohou být obsluhovány z libovolného počítače připojeného k Internetu v kanceláři, doma nebo kdekoli jinde.

Bezpečnostní řešení je totožné jako v případě homebankingu *profibanka* (bližší informace o produktu viz příloha č. 3 KB a její produkty přímého bankovníctví).

KB dále nabízí doplňkovou službu k produktu *mojebanka*, tzv. přímý kanál.

Tento produkt je určen podnikatelům a firmám využívajících účetní systémy. Přímý kanál je velmi jednoduchou a přitom efektivní nadstavbou služby *mojebanka*. Nabízí možnost jednoduše a rychle odesílat platební příkazy a generovat výpisy přímo z prostředí účetního systému. Tím šetří čas, usnadňuje obsluhu a snižuje chybovost (bližší informace o produktu viz příloha č. 3 KB a její produkty přímého bankovníctví). [12]

²⁶ Viz zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu.

Platební karty

Debetní

Mezinárodní elektronické nebo embosované platební karty jsou určeny všem klientům KB pro výběr hotovosti z bankomatů, na přepážkách bank nebo směnárnách, pro platby u obchodníků. Prostory akceptující konkrétní PK jsou označeny logem vydávající asociace.

Jednotlivé platební karty se liší podmínkami vydání, výší limitů pro výběry z bankomatů a pro platby u obchodníků a také službami, jež jsou zahrnuty do ročního poplatku za využívání platební karty či službami, které je možné si dokoupit (více viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – debetní karty).

- Bankokarta – Maestro
- Bankokarta – VISA Electron
- MasterCard Gold Card
- MasterCard InterCard
- MasterCard e-card
- VISA Gold
- VISA InterCard
- VISA e-card
- VISA Electron Dynamic Card
- Styl karta Maestro

Kreditní a charge

Platební karty určené všem klientům KB pro krytí krátkodobého nedostatku finančních prostředků. Ve smlouvě o poskytnutí kreditní karty je sjednán úvěrový limit. Tyto platební karty slouží k výběru hotovosti z bankomatů, pro platby u obchodníků (více viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – kreditní karty).

- VISA Electron
- Kreditní karta InterCard

Pro děti a studenty

Platební karty určené pro majitele dětských a studentských kont (více viz kapitola č. 5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – debetní karty).

- VISA Electron
- Maestro

Doplňkové služby

- Pojištění pro cesty do zahraničí k platebním kartám
- Pojištění ztráty / krádeže platební karty
- Poskytování technické asistenční služby společností ABA či ÚAMK

5. POROVNÁNÍ PRODUKTŮ (VÝHOD A NEVÝHOD) VE VYBRANÝCH ČESKÝCH BANKÁCH

V této kapitole jsou přehledně ve formě tabulek porovnávány jednotlivé produkty přímého bankovníctví u vybraných peněžních domů. Tabulky jsou doplněny komentářem k vyzdvižení nějaké specifické vlastnosti služeb, nebo pro zdůraznění odlišnosti v porovnání s ostatními produkty nabízenými konkurenčními finančními domy.

5. 1 Produkty přímého bankovníctví

5. 1. 1 GSM banking a mobilní bankovníctví

Tabulka č. 6: Porovnání produktů GSM banking ČS a ČSOB (stav k 28. 2. 2006)

	Česká spořitelna, a.s. – GSM SIM Toolkit	ČSOB – Mobil 24
Poplatky		
Zřízení služby	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení služby	25.00 Kč	20.00 Kč
Zrušení služby	0.00 Kč	0.00 Kč
Platební příkazy		
Příkaz k úhradě	ano	ano

Zahraniční platební styk	ne	ne
Trvalé platební příkazy		
Zřízení trvalého příkazu k úhradě	ano	ano
Změna trvalého příkazu k úhradě	ne	ano
Zrušení trvalého příkazu k úhradě	ne	ano
Zřízení SIPO	ne	ne
Změna SIPO	ne	ne
Zrušení SIPO	ne	ne
Povolení inkasa	ne	ano
Zrušení inkasa	ne	ano
Další funkce		
Výpisy z účtů	ne	ne
Historie účtu	ano	ano
Další možnosti	zůstatek na účtu, kurzy měn, zakládání termínovaných vkladů	zůstatek na účtu (možnost zasílání SMS), kurzy a úrokové sazby ČSOB, převody mezi účty téhož klienta (i s konverzí), dobíjení Go, Vodafone, Twist
Technické požadavky		
Technické požadavky	aktivované přijímání a odesílání SMS zpráv, bankovní SIM kartu	mobilní telefon podporující SIM Toolkit a bankovní SIM karta
Ostatní		
Jiné výhody a slevy	Zdarma v rámci sporožirového účtu PLUS. Dobíjení Go, Vodafone a Twist karet	
Poznámky	Možnost nastavení denních limitů na pobočce ČS. Samotný GSM Banking je součástí SERVIS 24, spolu s Internetbankingem a Telebankingem.	Ceny za SMS zprávy se řídí ceníkem provozovatele GSM sítě.

Zdroj: vlastní zpracování

Produkty ČS a ČSOB nabízejí srovnatelné služby, ČSOB – Mobil 24 navíc umožňuje změnu a zrušení trvalého příkazu a zadání a zrušení inkasní platby. Tento produkt je levnější než konkurenční služba ČS.

Zcela specifické postavení má KB a její Mobilní banka (viz tabulka č. 7 níže). Výjimečnost tohoto produktu je dána tím, že aplikace mobilní banky je zcela nezávislá na existenci šifrovaného systému SMS zpráv, pracuje s internetovým prostředím, tzn. že klient může prostřednictvím displeje a klávesnice svého mobilního telefonu obsluhovat účet, ověřovat použitelný zůstatek, historii transakcí a má tzv. online přístup,

kterým je zaručena aktuálnost informací. Tento nový produkt nabízí ve svém portfoliu kromě KB také Živnostenská banka.

Myslím si, že oba bankovní domy, nabízející mobilní bankovníctví (založené na JMB) ve svém portfoliu služeb, svým způsobem předběhly dobu. Zatímco ostatní peněžní instituce poskytují pouze klasickou komunikaci klienta s bankou prostřednictvím šifrovaných SMS zpráv, mobilní bankovníctví představuje další logický krok v přímé manipulaci s účtem, jež je založena na online přístupu k informacím. To považuji za velkou konkurenční výhodu.

Tato oblast přímého bankovníctví je označována jako tzv. Java banking. Aplikace jsou založeny na technologii Java Mobile Banking a komunikace mezi klientem a bankou probíhá přes mobilní telefon pomocí datových přenosů.

Mobilní banka Komerční banky a SmartBanka od Živnostenské banky je dalším kanálem přímého bankovníctví dostupným běžnému klientovi banky. Od dosud používaného GSM bankovníctví, které nabízí většina bank v České republice, se liší tím, že účet je ovládán online připojením, nikoli pomocí SMS zpráv a technologie SIM Toolkit. GSM banking funguje pouze v návaznosti na SIM kartu mobilního operátora, která podporuje funkci SIM Toolkit. Zájemce proto musí před zažádáním o zprovoznění GSM bankovníctví nejprve zjistit, zda telefon podporuje výše zmíněnou technologii, zda SIM karta umožňuje zpřístupnění aplikace a zda daný operátor s bankou spolupracuje.

Technologie JMB v sobě kombinuje prvky mobilního a internetového bankovníctví prostřednictvím aplikace stažené do mobilního telefonu. Pomocí ní se klient dostane ke svému účtu v bance.

Přihlášení do systému probíhá prostřednictvím uživatelského jména a vstupního hesla. U Živnostenské banky musí uživatel, který provádí aktivní operaci (např. zadává platbu) navíc ještě potvrdit její autorizaci jednorázovým heslem.

Tabulka č. 7: Komparace produktů mobilního bankovníctví (stav k 6. 3. 2006)

Banka	Název produktu	Měsíční poplatek	Příkaz k úhradě v rámci banky	Příkaz k úhradě do jiného peněžního ústavu	Nabízené služby
Živnobanka	SmartBanka	0,- Kč (součást balíčku), jinak 30,- Kč	0 – 2,- Kč dle typu účtu	0 – 6,- Kč dle typu účtu	Zůstatky, pohyby na účtu, příkaz k úhradě ČZK i cizí měna, správa trvalých příkazů (zadání, zrušení), zřízení a ukončení TV, nastavení potvrzení plateb (SMS, e-mail, fax), konverze mezi účty, dobíjení předplacených karet, kursy měn, automatické zaslání informací (pohyby na účtu, zůstatky, operace kartou).
Komerční banka	Mobilní banka	15,- Kč + poplatek za vedení EL 55,- Kč měsíčně nebo 59,- Kč za nejlevnější balíček KB	3,- Kč	5,- Kč	Zůstatky, historie účtu, příkaz k úhradě CZK, vytvoření šablony platebních příkazů, blokáce z operací platební kartou, zbývající limit pro operace, výběr účtu.

Zdroj: Lidové noviny, 6. 3. 2006

Mobilní banka i Smart Banka nabízí klientovi aktivní i pasivní operace provádět odkudkoli, kde je signál. Touto cestou je například možné zjistit informace o stavu účtu nebo kreditní a debetní pohyby. Lze tak zadat i jednorázový tuzemský platební příkaz včetně možnosti potvrzení příkazu e-mailem, faxem nebo SMS zprávou. Klient může tímto způsobem spravovat i trvalé příkazy, zadávat termínované vklady či dobíjet předplacené karty telefonních operátorů.

Banky vydávají seznam mobilních telefonů, které produkt podporují – jedná se o většinu nyní používaných telefonů Nokia, Siemens, Sony Ericsson, či Motorola. Na operátorovi nezáleží, je však nutné mít u příslušného operátora aktivovány datové služby v mobilním telefonu. Dále je nutné, aby měl zájemce, který si přeje využívat tento produkt, otevřený běžný účet nebo vlastnil některý z balíčků služeb z nabídky příslušné banky.

Produkt SmartBanka, se kterým přišla Živnostenská banka, je možné získat samostatně k běžnému účtu, což je výhoda oproti konkurenční Mobilní bance KB. Ta ji nabízí pouze v kombinaci s dalším kanálem přímého bankovníctví, Expresní linkou, pomocí kterého je třeba jej i aktivovat.

V současné době KB nabízí Mobilní banku (dále MBA) jako doplňkový produkt EL. Myslím si, že tak činí z důvodu úhrady nákladů vynaložených na vývoj služby.

Do budoucna bych doporučil MBA nabízet jako samostatný produkt. V rámci balíčku služeb by byla MBA nabízena zdarma a jako samostatný produkt za cenu, jež by pokryla náklady na provoz služby zvýšené o ziskovou marži.

Komerční banka si účtuje měsíčně za provoz Mobilní banky 15,- Kč a 59,- Kč navíc za Perfekt konto, které Expresní linku zahrnuje ve svém portfoliu služeb. Celková cena za všechny potřebné produkty a služby je tedy 74,- Kč. Živnostenská banka účtuje při zřízení SmartBanky k běžnému účtu poplatek ve výši 30,- Kč měsíčně. Jestliže dá klient přednost některému z balíčků Osobní menu (Standard 99,- Kč, Forte 169,- Kč, Grand 349,- Kč), její měsíční provoz získá „zdarma“.

5. 1. 2 Phone banking

Tabulka č. 8: Porovnání produktů telefonního bankovníctví (stav k 23. 12. 2005)

	Česká spořitelna, a.s. – Servis 24 Telebanking	ČSOB – ČSOB Linka 24	Komerční banka, a.s. – Expresní linka
Poplatky			
Zřízení služby	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení služby	25.00 Kč	40.00 Kč	55.00 Kč
Zrušení služby	150.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Platební příkazy			
Příkaz k úhradě	ano	ano	ano
Zahraniční platební styk	ano	ano	ne
Trvalé platební příkazy			
Zřízení trvalého příkazu k úhradě	ano	ano	ano
Změna trvalého příkazu k úhradě	ano	ano	ano
Zrušení trvalého příkazu k úhradě	ano	ano	ano
Zřízení SIPO	ano	ano	ano
Změna SIPO	ano	ano	ano
Zrušení SIPO	ano	ano	ano
Povolení inkasa	ano	ano	ano
Zrušení inkasa	ano	ano	ano

Další funkce			
Výpisy z účtů	ne	ano	ne ²⁷
Historie účtu	ano	ano	ano
Další možnosti	zůstatek na účtu, založení a obsluha term. vkladu, informace o všech účtech klienta, vydání platební karty, kurzy měn, kurzy otevřených podílových fondů ČS	aktuální zůstatek na účtu, výpověď vkladu ze spořicího účtu, zakládání term. vkladů, kurzy ČSOB/ČNB, úrokové sazby a poplatky ČSOB, informace z peněžního a kapitálového trhu, dobíjení Go a Vodafone	kursy měn, objednání a stoplistace platební karty, zřízení termínovaného účtu, uzavření pojištění, investování do podílových fondů IKS, informace o pohybech na účtu formou SMS
Technické požadavky			
Technické požadavky	telefon s tónovou volbou nebo mobilní telefon	tlačítkový telefonní přístroj s tónovou volbou (i GSM telefon)	tlačítkový telefonní přístroj s tónovou volbou (i GSM telefon)
Ostatní			
Jiné výhody a slevy	možnost zasílání informativních SMS, nepřímý prodej a změna podmínek vybraných produktů ČS	-	možnost zřídit Expresní linku Plus, k vybraným balíčkům je služba zdarma jinak 10 Kč/měsíc pro FOO
Poznámky	Součástí služby SERVIS 24 společně s Internetbankingem a GSM bankingem. Zapojení dalších účtů zdarma. Nastavení denního limitu.	Volitelnou součástí jsou služby SMS Standard, ČSOB Mobil 24 a ČSOB Internetbanking 24, ČSOB Info 24	První dva měsíce po prvním zřízení služby Expresní linka KB jsou zdarma. Vedení Expresní linky je v rámci balíčků Perfekt konto, Gaudeamus, Gaudeamus ² , Expreskonto a A-konto zdarma.

Zdroj: vlastní zpracování

Produkty telefonního bankovníctví u vybraných peněžních institucí poskytují srovnatelnou nabídku služeb. Rozdílné jsou však měsíční poplatky za poskytnuté služby. Pro klienta je nejlevnějším produktem SERVIS 24 Telebanking ČS, jehož poskytování je spojeno s částkou 25,- Kč.

Rozdíly existují také v možnosti zadávat platební příkazy do zahraničí. Zatímco ČS a ČSOB tuto možnost standardně nabízejí, KB přes EL zadávání těchto platebních příkazů neumožňuje. Platební příkazy za hranice ČR lze u KB zadávat prostřednictvím sítě poboček KB, internetového bankovníctví *mojebanka* nebo pomocí homebankingu *profibanka*.

Další významnější rozdíl u těchto produktů je v účtování poplatku za zrušení využívání služby. Telebanking ČS spojuje se zrušením služby SERVIS 24 Telebanking 150,- Kč, konkurenční bankovní domy se zrušením produktu nespojují žádné poplatky. ČS také

²⁷ Existuje možnost zaslání minivýpisu za posledních 10, 20 či 30 dní poštou, e-mailem nebo faxem. Jedná se o alternativu standardního periodického výpisu.

nenabízí možnost zasílání periodických výpisů, KB tuto službu nahradila alternativním řešením ve formě minivýpisů²⁸ (viz poznámka pod čarou na straně 63).

5. 1. 3 Internet banking

Tabulka č. 9: Porovnání produktů internetového bankovníctví (stav k 23. 12. 2005)

	Česká spořitelna, a.s. – SERVIS 24 Internetbanking	ČSOB – ČSOB Internetbanking 24	Komerční banka, a.s. – <i>mojebanka</i>
Poplatky			
Zřízení služby	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení služby	25.00 Kč	20.00 Kč	44.00 Kč
Zrušení služby	150.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Platební příkazy			
Příkaz k úhradě	ano	ano	ano
Zahraniční platební styk	ano	ano	ano
Trvalé platební příkazy			
Zřízení trvalého příkazu k úhradě	ano	ano	ano
Změna trvalého příkazu k úhradě	ano	ano	ano
Zrušení trvalého příkazu k úhradě	ano	ano	ano
Zřízení SIPO	ano	ano	ne
Změna SIPO	ano	ano	ne
Zrušení SIPO	ano	ano	ne
Povolení inkasa	ano	ano	ano
Zrušení inkasa	ano	ano	ne
Další funkce			
Výpisy z účtů	ano	ne	ano
Historie účtu	ano	ano	ano
Další možnosti	Zůstatek na účtu, založení a správa term. vkladů, hromadné příkazy, úrokové sazby, informace o účtech klienta a produktech dceřiných společností ČS, import a export dat.	Zůstatky na účtech, hromadný příkaz k úhradě, příkaz k inkasu, zobrazení nezaúčtovaných položek, kurzy, dobíjení Go a Vodafone. Zdarma SMS nebo e-mail o aktuálním zůstatku na účtu.	Kursovní lístek, úrokové sazby, aktuální zůstatek, nastavení limitů na účtu, informace o transakcích plat. kartou.

Technické požadavky			
Technické požadavky	MS Windows 95 a vyšší, prohlížeč MS Internet Explorer 6.0 a vyšší nebo Netscape, Mozilla, Firefox a Opera	PC Pentium nebo AMD, 16 MB RAM, myš, Windows 98 nebo vyšší, MS IE 5.5 nebo vyšší, Netscape, Mozilla, Firefox a Opera	OS Windows XP, 2000, ME, NT 4.0, disketová jednotka, MS IE od 5.5 do 6.0, Java virtual Machine, připojení min. 14.4 bps
Ostatní			
Jiné výhody a slevy	Možnosti: zaslání informativních SMS, nastavení denního limitu transakcí, ovládání účtu dalšími osobami, zabezpečení pomocí certifikátu, možnost použití grafické klávesnice	Při zřízení služby ČSOB Internetbanking zdarma služby ČSOB Linka 24. Nastavení ČSOB Linky 24. Česká, slovenská, anglická a maďarská verze.	Info o transakcích plat. kartou. Vystavení Elektronického osobního certifikátu zdarma.
Poznámky	Součástí služby SERVIS 24 současně s Telebankingem a GSM bankingem. Zapojení dalších účtů zdarma.	Zadávání aktivních operací po autorizaci pomocí čipové karty nebo SMS klíče.	V rámci balíčků Gaudeamus, Gaudeamus ² , Expreskonto a A-konto zdarma.

Zdroj: vlastní zpracování

Komentář k této tabulce by byl velmi podobný jako u předcházejícího produktu telebanking. Proto se zde zmíním pouze o významnějších rozdílech.

KB svým klientům neumožňuje provádět zadání, změny či zrušení plateb SIPO, což považují za podstatnou nevýhodu. Správu těchto stálých plateb je možné přes telefonní bankovníctví EL²⁸ za asistence telefonního bankéře či přímo na pobočce. Stejný nedostatek je zřejmý z tabulky u inkasních plateb.

ČSOB opět jako jediný bankovní dům z komparace nenabízí klientům možnost získat periodický výpis. ČS spojuje se zrušením služby SERVIS 24 Internetbanking poplatků (stejně jako v případě telefonního bankovníctví).

U KB mě však zaujala doplňková služba EL Plus (dále EL+), jež umožňuje klientům, kteří jsou vlastníky EL, obsluhovat účet přes Internet při zachování stejných prvků bezpečnosti. Klient má prostřednictvím tohoto produktu k dispozici všechny účty vedené u KB (včetně účtů úvěrových). Obsah produktu je spíše založen na pasivním přístupu, avšak umožňuje i některé aktivní operace, např. zadávání platebních příkazů v rámci ČR (autorizace příkazu je opět ověřována vybranými znaky z hesla), zadávání nejrozličnějších forem notifikace: oznámení o použitelném zůstatku na účtu, o příchozích platbách na účet, o odeslaných platbách, o pohybu měnových kurzů, o platbách provedených platební kartou, o kurzech dceřiné společnosti Investiční kapitálová společnost, a. s. (dále jen IKS).

²⁸ Jestliže si klient pořídí internetové bankovníctví *mojebanka*, automaticky se stává majitelem produktu EL.

Prostřednictvím produktu EL+ není možné zakládat, měnit ani rušit trvalé příkazy, inkasní platby ani platby typu SIPO.

Tabulka č. 10: Expresní linka Plus – doplňková služba EL

Komerční banka, a.s. – Expresní linka Plus	
Poplatky	
Zřízení služby	0.00 Kč
Vedení služby	10.00 Kč ²⁹
Zrušení služby	0.00 Kč
Platební příkazy	
Příkaz k úhradě	ano
Zahraniční platební styk	ne
Trvalé platební příkazy	
Zřízení trvalého příkazu k úhradě	ne
Změna trvalého příkazu k úhradě	ne
Zrušení trvalého příkazu k úhradě	ne
Zřízení SIPO	ne
Změna SIPO	ne
Zrušení SIPO	ne
Povolení inkasa	ne
Zrušení inkasa	ne
Další funkce	
Výpisy z účtů	ne
Historie účtu	ano
Další možnosti	aktuální zůstatek na účtu, možnost nastavení denního limitu, zobrazení transakcí plat. kartami, zpětné volání
Technické požadavky	
Technické požadavky	MS Windows 98 a vyšší, MSIE verze 5.5 až 6.0x
Ostatní	
Jiné výhody a slevy	zdarma ke kontu Gaudeamus a k podnikatelským účtům
Poznámky	doplňková služba k Expresní lince umožňující internetový přístup k účtům

Zdroj: vlastní zpracování

²⁹ Měsíční poplatek za poskytnutí služby EL+ je účtován pouze u účtů určených pro FOO. Podnikatelé mají službu zdarma.

5. 1. 4 Home banking

Tabulka č. 11: Porovnání produktů home banking (stav k 23. 3. 2006)

	ČSOB – Homebanking 24	Česká spořitelna – OfficeLine	Komerční banka – <i>profibanka</i>
Poplatky			
Zřízení služby	200.00 Kč	1900.00 Kč	3000.00 Kč
Vedení služby	60.00 Kč	200.00 Kč	299.00 Kč
Zrušení služby	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Platební příkazy			
Příkaz k úhradě	ano	ano	ano
Zahraniční platební styk	ano	ano	ano
Trvalé platební příkazy			
Zřízení trvalého příkazu k úhradě	ano	ano	ano
Změna trvalého příkazu k úhradě	ano	ano	ano
Zrušení trvalého příkazu k úhradě	ano	ano	ano
Zřízení SIPO	ano	ano	ne
Změna SIPO	ano	ano	ne
Zrušení SIPO	ano	ano	ne
Povolení inkasa	ano	ano	ano
Zrušení inkasa	ano	ano	ne
Další funkce			
Výpisy z účtů	ne	ne	ano
Historie účtu	ano	ano	ano
Další možnosti	aktuální zůstatek na účtu, (zaslání informace e-mailem či SMS 1,50 Kč)	zůstatky na účtech, hromadný příkaz k úhradě, příkaz k inkasu, zobrazení nezaúčtovaných položek, kurzy	zasílání oznámení SMS, e-mailem nebo faxem potvrzující provedení/neprovedení určité operace, aktuální zůstatek účtu
Technické požadavky			
Technické požadavky	OS Windows 95/98/NT, min. Explorer 4 nebo Netscape 4.0, 16 MB RAM, 5 - 10 MB HDD, modem, disketová jednotkou 3,5", CD-ROM	PC Pentium nebo AMD, 16 MB RAM, myš, OS Windows 98 nebo vyšší, MS IE 5.5 nebo vyšší, Netscape, Mozilla, Firefox a Opera	OS Windows 98, ME, NT, 2000, XP, 128 MB RAM, 500 MB HDD, monitor SVGA, procesor Pentium II, 400 Mhz, modem, CD-ROM

Zdroj: vlastní zpracování

Produkty home bankovníctví u ČSOB a ČS poskytují stejný rozsah služeb. Rozdíly jsou v účtovaných poplatcích za pořízení služby a její vedení. V tomto směru je Homebanking 24 ČSOB nejvýhodnější.

profibanka KB neumožňuje změnu/zrušení trvalých příkazů, založení/změnu/zrušení platby SIPO ani zrušení inkasní platby. Rovněž cena za poskytnutí služby je nejvyšší.

Porovnání vstupních i provozních nákladů homebankingu u peněžních ústavů v ČR, jež mají tuto službu ve svém portfoliu produktů, dokládá tabulka č. 12 níže.

Tabulka č. 12: Porovnání nákladů produktu homebanking (stav k 23. 3. 2006)

Banka	Název služby	Cena za instalaci	Cena za měsíc	Trvalý příkaz
ČS	Homebanking	1900	200	ano
ČSOB	Homebanking 24	200/300***	60	ano
eBanka	Internetový el. klíč	200°	45/75°°	ano
GE Money	BankKlient	0/2500°°°	200/250*	ano
HVB Bank	Gemini	10000	335	ne
	Multi Cash	10000	1000	ne
	Home Cash	1500	150	ne
KB	profibanka	3000	299/499**	ano
Raiffeisenbank	Gemini	5000	750	ne
	Multi Cash	8000	1000	ne
Živnostenská banka	Eltrans/Gemini	0	800	ano

Zdroj: vlastní zpracování

Vysvětlivky k tabulce č. 12:

- * s hardwarovým klíčem navíc
- ** v balíčku s internetovým bankovníctvím *mojebanka*
- *** první/další uživatelská stanice
- ° roční poplatek
- °° podle zvoleného programu
- °°° pokud si klient instaluje produkt sám/za 3 hodiny práce odborníka

Z hlediska vstupních pořizovacích nákladů lze považovat za nejlevnější produkt homebanking Živnostenské banky a GE Money Bank. Nejnižší měsíční poplatek za poskytování služby si účtuje eBanka a ČSOB. Roční provoz je ekonomicky nejvýhodnější u eBanky (540,- Kč + roční poplatek 200,- Kč, tj. celkem 740,- Kč). Za ní by se umístila ČSOB (roční náklady celkem 720,- Kč), budeme-li uvažovat o využívání služby 1. rok (náklady by se zvýšily o 200,- Kč za instalaci produktu).

5. 2 Porovnání produktů peněžních institucí – platební karty

5. 2. 1 DEBETNÍ PK – ČS³⁰

Tabulka č. 13: Porovnání debetních PK ČS

	Česká spořitelna, a.s. – Junior	Česká spořitelna, a.s. – Maestro	Česká spořitelna, a.s. – VISA Classic Partner
Typ karty	ČS debetní domácí	Maestro	VISA
Poplatky			
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení karty (ročně)	60.00 Kč	200.00 Kč	400.00 Kč
Výběr z bankomatu			
Výběr z bankomatu vlastní banky (pevná částka)	6.00 Kč	6.00 Kč	6.00 Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	pouze bankomaty ČS	25,- Kč + 0,5 % z vybírané částky	25,- Kč + 0,5 % z vybírané částky
Výběr z bankomatu v zahraničí (pevná částka)	neposkytuje se	100.00 Kč	100.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (procentuální částka)	neposkytuje se	0.50 %	0.50 %
Limity			
Limit – obchod	neposkytuje se	30000.00 Kč	70000.00 Kč
Limit – obchod (individuální)	ne	ano	ano
Limit – bankomat	600.00 Kč	15000.00 Kč	15000.00 Kč
Limit – bankomat (individuální)	ano	ano	ano
Omezení platnosti karty			
Blokace karty	200.00 Kč	200.00 Kč	neposkytuje se
Uvedení na stoplist	neposkytuje se	neposkytuje se	500.00 Kč
Ostatní			
Platnost karty (v letech)	1	3	3
Doplňkové služby	-	Dobíjení Vodafone a Go.	Dobíjení Go a Vodafone, Bonus program, slevy.
Pojištění	-	Volitelné cestovní pojištění a pojištění proti ztrátě a zneužití karty.	Volitelné cestovní pojištění a pojištění proti ztrátě a zneužití karty.
Poznámky	Věk od 13 do 25 let, výjimečně od 10 let. Karta je určena k výběrům hotovosti z bankomatů ČS. K Xtra kontu je tato PK zdarma.	Pro osoby starší 18 let. Vydání do 7 pracovních dnů možno již při založení účtu.	Podmínky vydání: věk 18 let, účet veden 3 měsíce, zůstatek na účtu 20000,- Kč nebo 10000,- Kč obrát na účtu. Vydání karty do 7 prac. dnů.

Zdroj: vlastní zpracování

³⁰ Informace uvedené v tabulkách jsou získané od peněžního ústavu Česká spořitelna, a. s. Stav k 20. 2. 2006.

	Česká spořitelna, a.s. – VISA Electron Student+	Česká spořitelna, a.s. – VISA Gold	Česká spořitelna, a.s. – VISA Electron
Typ karty	VISA Electron	VISA Gold	VISA Electron
Poplatky			
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení karty (ročně)	0.00 Kč	5000.00 Kč	200.00 Kč
Výběr z bankomatu			
Výběr z bankomatu vlastní banky (pevná částka)	6.00 Kč	6.00 Kč	6.00 Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	25,- Kč + 0,5 % z vybírané částky	25,- Kč + 0,5 % z vybírané částky	25,- Kč + 0,5 % z vybírané částky
Výběr z bankomatu v zahraničí (pevná částka)	100.00 Kč	100.00 Kč	100.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (procentuální částka)	0.50 %	0.50 %	0.50 %
Limity			
Limit – obchod	30000.00 Kč	150000.00 Kč	30000.00 Kč
Limit – obchod (individuální)	ano	ano	ano
Limit – bankomat	15000.00 Kč	50000.00 Kč	15000.00 Kč
Limit – bankomat (individuální)	ano	ano	ano
Omezení platnosti karty			
Blokace karty	200.00 Kč	neposkytuje se	200.00 Kč
Uvedení na stoplist	0.00 Kč	2000.00 Kč	neposkytuje se
Ostatní			
Platnost karty (v letech)	3	3	3
Doplňkové služby	Dobíjení Go a Vodafone, Bonus program, slevy, možnost pojištění.	Dobíjení Go a Vodafone, Bonus program, karta IAPA	Dobíjení Vodafone a Go.
Pojištění	Volitelné cestovní pojištění a pojištění proti ztrátě a zneužití karty.	Zdarma: Cestovní pojištění, pojištění proti zneužití.	Volitelné cestovní pojištění a pojištění proti ztrátě a zneužití karty.
Poznámky	Pro klienty ve věku 15 – 30 let s programem Student +. Vydání do 7 prac. dnů, možno již při založení účtu.	Věk od 18 let, vedení účtu 6 měsíců, průměrný zůstatek 200000,- Kč nebo pravidelný čistý příjem 40000,- Kč.	Pro osoby starší 18 let. Vydání do 7 pracovních dnů možno již při založení účtu.

Zdroj: vlastní zpracování

	Česká spořitelna, a.s. – MC Standard Partner	Česká spořitelna, a.s. – Maestro UK Student+
Typ karty	MasterCard	Maestro
Poplatky		
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení karty (ročně)	400.00 Kč	0.00 Kč
Výběr z bankomatu		
Výběr z bankomatu vlastní banky (pevná částka)	6.00 Kč	6.00 Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	25,- Kč + 0,5 % z vybírané částky	25,- Kč + 0,5 % z vybírané částky

Výběr z bankomatu v zahraničí (pevná částka)	100.00 Kč	100.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (procentuální částka)	0.50 %	0.50 %
Limity		
Limit – obchod	70000.00 Kč	30000.00 Kč
Limit – obchod (individuální)	ano	ano
Limit – bankomat	15000.00 Kč	15000.00 Kč
Limit – bankomat (individuální)	ano	ano
Omezení platnosti karty		
Blokace karty	neposkytuje se	200.00 Kč
Uvedení na stoplist	500.00 Kč	neposkytuje se
Ostatní		
Platnost karty (v letech)	2	3
Doplňkové služby	Dobíjení Go a Vodafone, Bonus program. Volitelné cestovní pojištění a pojištění proti zneužití.	Dobíjení Go a Vodafone, Bonus program, slevy.
Pojištění	Volitelné cestovní pojištění a pojištění proti ztrátě a zneužití karty.	Volitelné cestovní pojištění a pojištění proti zneužití.
Poznámky	Varianta MC Partner UK pro studenty, absolventy a zaměstnance UK. Vydání karty do 7 prac. dnů.	Pro prezenční studenty Univerzity Karlovy ve věku 18 – 30 let.

Zdroj: vlastní zpracování

5. 2. 2 DEBETNÍ PK – ČSOB³¹

Tabulka č. 14: Porovnání debetních PK ČSOB

	ČSOB – VISA Gold	ČSOB – VISA Electron čipová	ČSOB – VISA Classic
Typ karty	VISA	VISA Electron	VISA
Poplatky			
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení karty (ročně)	4000.00 Kč	200.00 Kč	500.00 Kč
Výběr z bankomatu			
Výběr z bankomatu vlastní banky (pevná částka)	5.00 Kč	5.00 Kč	5.00 Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	25.00 Kč	25.00 Kč	25.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (pevná částka)	80.00 Kč	80.00 Kč	80.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (procentuální částka)	0.50 %	0.50 %	0.50 %

³¹ Informace uvedené v tabulkách jsou získané od peněžního ústavu ČSOB, a. s. Stav k 15. 2. 2006.

Limity			
Limit – obchod	Individuální	15000.00 Kč	15000.00 Kč
Limit – obchod (individuální)	ano	ano	ano
Limit – bankomat	Individuální	15000.00 Kč	15000.00 Kč
Limit – bankomat (individuální)	ano	ano	ano
Omezení platnosti karty			
Blokace karty	2000.00 Kč	200.00 Kč	2000.00 Kč
Uvedení na stoplist	2000.00 Kč	neposkytuje se	2000.00 Kč
Ostatní			
Platnost karty (v letech)	2	2	1
Doplňkové služby	Karta IAPA.	-	-
Pojištění	Zdarma cestovní pojištění Gold, pojištění D.A.S. Volitelné pojištění proti zneužití karty.	Volitelné pojištění proti zneužití karty, pojištění D.A.S.	Volitelné cestovní pojištění, pojištění proti zneužití karty, pojištění D.A.S.
Poznámky	Standardní vydání po 3 měsících od založení účtu. Expresní vydání. Minimální týdenní limit 150 tisíc Kč	Standardně zahrnuta do ČSOB Osobního konta Plus. Vydání zpravidla do 7 dnů. Čipová karta.	Vydání v rámci balíčků ČSOB Aktivní konto, Aktivní konto Plus a Prémiové konto. Pro členy klubu Metro karta s pojištěním právní ochrany. Varianta VISA Classic Student.

Zdroj: vlastní zpracování

	ČSOB – MasterCard Standard	ČSOB – MasterCard Gold	ČSOB – Maestro čipová
Typ karty	MasterCard	MasterCard Gold	Maestro
Poplatky			
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení karty (ročně)	500.00 Kč	4000.00 Kč	200.00 Kč
Výběr z bankomatu			
Výběr z bankomatu vlastní banky (pevná částka)	5.00 Kč	5.00 Kč	5.00 Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	25.00 Kč	25.00 Kč	25.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (pevná částka)	80.00 Kč	80.00 Kč	80.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (procentuální částka)	0.50 %	0.50 %	0.50 %
Limity			
Limit - obchod	15000.00 Kč	individuální	15000.00 Kč
Limit - obchod (individuální)	ano	ano	ano
Limit - bankomat	15000.00 Kč	individuální	15000.00 Kč
Limit - bankomat (individuální)	ano	ano	ano
Omezení platnosti karty			
Blokace karty	200.00 Kč	2000.00 Kč	200.00 Kč

Uvedení na stoplist	2000.00 Kč	2000.00 Kč	neposkytuje se
Ostatní			
Platnost karty (v letech)	1	2	2
Doplňkové služby	-	Karta IAPA.	-
Pojištění	Volitelné cestovní pojištění, pojištění proti zneužití karty, pojištění D.A.S.	Zdarma cestovní pojištění Gold, pojištění D.A.S. Volitelné pojištění proti zneužití karty.	Volitelné pojištění proti zneužití karty, pojištění D.A.S.
Poznámky	Vydání v rámci balíčků ČSOB Aktivní konto, Aktivní konto Plus a Prémiové konto.	Standardní vydání po 3 měsících od založení účtu. Expresní vydání. Minimální týdenní limit 150 tisíc Kč.	Čipová karta. Zahrnuta v balíčku ČSOB Osobní konto Plus.

Zdroj: vlastní zpracování

	ČSOB – VISA Electron Juventus	ČSOB – MasterCard ABA	ČSOB – VISA Electron Baby
Typ karty	VISA Electron	MasterCard	VISA Electron
Poplatky			
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení karty (ročně)	150.00 Kč	850.00 Kč	0.00 Kč
Výběr z bankomatu			
Výběr z bankomatu vlastní banky (pevná částka)	5.00 Kč	5.00 Kč	5.00 Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	25.00 Kč	25.00 Kč	25.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (pevná částka)	80.00 Kč	80.00 Kč	80.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (procentuální částka)	0.50 %	0.50 %	0.50 %
Limity			
Limit - obchod	15000.00 Kč	15000.00 Kč	neposkytuje se
Limit - obchod (individuální)	ano	ano	ne
Limit - bankomat	15000.00 Kč	15000.00 Kč	6000.00 Kč
Limit - bankomat (individuální)	ano	ano	ano
Omezení platnosti karty			
Blokace karty	200.00 Kč	200.00 Kč	200.00 Kč
Uvedení na stoplist	neposkytuje se	2000.00 Kč	neposkytuje se
Ostatní			
Platnost karty (v letech)	2	1	2
Doplňkové služby	-	Asistenční služba pro motoristy ABA. Slevy na nákup motoristického zboží.	-
Pojištění	Volitelné pojištění proti zneužití karty, pojištění D.A.S.	Volitelné cestovní pojištění, pojištění proti zneužití karty, pojištění D.A.S.	-
Poznámky	Pouze pro klienty ve věku 15-26 let. Vydání zpravidla do 7 dnů.	Vydávána nejdříve po 1 měsíci vedení účtu.	Zahrnuta v balíčku Dětské konto Slunce, platební karta je vydávána majiteli účtu na základě požadavku jeho zákonného zástupce. Čipová karta.

Zdroj: vlastní zpracování

5. 2. 3 DEBETNÍ PK – KB³²

Tabulka č. 15: Komparace debetních PK KB

	Komerční banka, a.s. – Bankokarta Maestro	Komerční banka, a.s. – Bankokarta VISA Electron	Komerční banka, a.s. – MasterCard Gold Card
Typ karty	Maestro	VISA Electron	MasterCard Gold
Poplatky			
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení karty (ročně)	200.00 Kč	200.00 Kč	5000.00 Kč
Výběr z bankomatu			
Výběr z bankomatu vlastní banky (pevná částka)	6.00 Kč	6.00 Kč	6.00 Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	39.00 Kč	39.00 Kč	39.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (pevná částka)	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (procentuální částka)	1.00 %	1.00 %	1.00 %
Limity			
Limit – obchod	15000.00 Kč	15000.00 Kč	100000.00 Kč
Limit – obchod (individuální)	ano	ano	ano
Limit – bankomat	10000.00 Kč	10000.00 Kč	100000.00 Kč
Limit – bankomat (individuální)	ano	ano	ano
Omezení platnosti karty			
Blokace karty	150.00 Kč	150.00 Kč	neposkytuje se
Uvedení na stoplist	neposkytuje se	neposkytuje se	4000.00 Kč
Ostatní			
Platnost karty (v letech)	3	3	3
Doplňkové služby	Technická asistenční služba ABA – pro motoristy.	Technická asistenční služba ABA – pro motoristy.	Asistenční služba ÚAMK, OK Plus Frequent Flyer Program.
Pojištění	Volitelné pojištění proti zneužití karty Merlin.	Volitelné pojištění proti zneužití karty Merlin.	Zdarma cestovní pojištění Comfort Plus i pro členy rodiny. Volitelné pojištění proti zneužití Merlin.
Poznámky	Výpis z transakcí 3,- Kč.	Zdarma v rámci Ideal konta a Perfekt konta. Výpis z transakcí 3,- Kč.	Vydání – požadovaný průměrný tříměsíční zůstatek na účtu 50000,- Kč. Výpis z transakcí 3,- Kč. Možnost souboru Gold Cards.

Zdroj: vlastní zpracování

	Komerční banka, a.s. – VISA Gold	Komerční banka, a.s. – MasterCard InterCard	Komerční banka, a.s. – VISA InterCard
Typ karty	VISA Gold	MasterCard	VISA
Poplatky			
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení karty (ročně)	5000.00 Kč	700.00 Kč	700.00 Kč

³² Informace jsou získané od peněžního ústavu KB, a. s. Stav k 7. 3. 2006.

Výběr z bankomatu			
Výběr z bankomatu vlastní banky (pevná částka)	6.00 Kč	6.00 Kč	6.00 Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	39.00 Kč	39.00 Kč	39.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (pevná částka)	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (procentuální částka)	1.00 %	1.00 %	1.00 %
Limity			
Limit - obchod	100000.00 Kč	50000.00 Kč	50000.00 Kč
Limit - obchod (individuální)	ano	ano	ano
Limit - bankomat	100000.00 Kč	50000.00 Kč	50000.00 Kč
Limit - bankomat (individuální)	ano	ano	ano
Omezení platnosti karty			
Blokace karty	neposkytuje se	neposkytuje se	neposkytuje se
Uvedení na stoplist	4000.00 Kč	2000.00 Kč	2000.00 Kč
Ostatní			
Platnost karty (v letech)	3	3	3
Doplňkové služby	asistenční služba ÚAMK, OK Plus Frequent Flyer Program	-	-
Pojištění	Zdarma cestovní pojištění Comfort Plus i pro členy rodiny. Volitelné pojištění proti zneužití Merlin.	Zdarma cestovní pojištění. Volitelné pojištění proti zneužití Merlin.	Zdarma cestovní pojištění. Volitelné pojištění proti zneužití Merlin.
Poznámky	Vydání - požadovaný průměrný tříměsíční zůstatek na účtu 50000,- Kč. Výpis z transakcí 3,- Kč. Možnost souboru Gold Cards.	Zdarma v rámci A-konta, Expreskonta. Vydání - požadovaný průměrný tříměsíční zůstatek na účtu 25000,- Kč. Výpis z transakcí 3,- Kč. Zvýhodněné vydávání ke kontu Gaudeamus na kvadrát v přehledné variantě.	Zdarma v rámci A-konta, Expreskonta. Vydání - požadovaný průměrný tříměsíční zůstatek na účtu 25000,- Kč. Výpis z transakcí 3,- Kč.

Zdroj: vlastní zpracování

	Komerční banka, a.s. – Styl karta Maestro	Komerční banka, a.s. – VISA e-card	Komerční banka, a.s. – VISA Electron Dynamic Card
Typ karty	Maestro	VISA virtuální	VISA Electron
Poplatky			
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Vedení karty (ročně)	200.00 Kč	65.00 Kč	270.00 Kč
Výběr z bankomatu			
Výběr z bankomatu vlastní banky (pevná částka)	6.00 Kč	neposkytuje se	6.00 Kč
Výběr z bankomatu cizí banky	39.00 Kč	nelze	39.00 Kč
Výběr z bankomatu v zahraničí (pevná částka)	0.00 Kč	neposkytuje se	0.00 Kč

Výběr z bankomatu v zahraničí (procentuální částka)	1.00 %	neposkytuje se	1.00 %
Limity			
Limit - obchod	15000.00 Kč	10000.00 Kč	10000.00 Kč
Limit - obchod (individuální)	ne	ano	ano
Limit - bankomat	10000.00 Kč	neposkytuje se	10000.00 Kč
Limit - bankomat (individuální)	ne	ne	ano
Omezení platnosti karty			
Blokace karty	150.00 Kč	150.00 Kč	150.00 Kč
Uvedení na stoplist	neposkytuje se	neposkytuje se	neposkytuje se
Ostatní			
Platnost karty (v letech)	3	3	3
Doplňkové služby	-	-	2,2% sleva na palivo zakoupené u Benziny, asistenční služba pro motoristy - Dynamic ÚAMK
Pojištění	Volitelné pojištění proti zneužití karty Merlin.	-	Volitelné pojištění proti zneužití karty Merlin.
Poznámky	Pro mladé 15 - 26 let. Pro majitele konta Gaudeamus a Gaudeamus ² je karta vydávána zdarma.	Určena pouze k platbám přes Internet.	Výpis z transakcí 3,- Kč.

Zdroj: vlastní zpracování

	Komerční banka, a.s. – MasterCard e-card
Typ karty	MasterCard virtuální
Poplatky	
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč
Vedení karty (ročně)	65.00 Kč
Výběr z bankomatu	
Výběr z bankomatu vlastní banky (pevná částka)	neposkytuje se
Výběr z bankomatu (procentuální částka)	neposkytuje se
Výběr z bankomatu cizí banky	nelze
Výběr z bankomatu v zahraničí (pevná částka)	neposkytuje se
Výběr z bankomatu v zahraničí (procentuální částka)	neposkytuje se
Limity	
Limit - obchod	10000.00 Kč
Limit - obchod (individuální)	ano
Limit - bankomat	neposkytuje se
Limit - bankomat (individuální)	ne
Omezení platnosti karty	
Blokace karty	150.00 Kč
Uvedení na stoplist	neposkytuje se

Ostatní	
Platnost karty (v letech)	3
Poznámky	Určena pouze k platbám přes Internet.

Zdroj: vlastní zpracování

Z informací uvedených v tabulkách plynou tyto poznatky.

Poplatky za vedení PK jsou u vybraných bankovních domů srovnatelné a pohybují se v řádech sta Kč. Vlastnictví PK typu Gold je spojeno s ročním poplatkem 4 – 5 tis. Kč.

Všechny peněžní ústavy zvýhodňují výběry hotovosti z bankomatů domácí banky, používání jiných tuzemských bankomatů je zpoplatněno vyšší částkou. ČS má poplatky za výběry hotovosti z bankomatů jiných než domácích bank stanoveny jako pevnou částku zvýšenou o procentní sazbu násobenou výší vybírané hotovosti (25,- Kč + 0,5 % z vybírané hotovosti). K používání zahraničních bankomatů k výběru hotovosti přistupují jednotlivé peněžní domy rozdílnými způsoby. ČS a ČSOB mají poplatky za výběry stanoveny jako součet pevné částky a procentní sazby – 100,- Kč + 0,5 % z vybírané částky resp. 80,- Kč + 0,5 % z vybírané částky. Pouze KB účtuje za výběr hotovosti v zahraničí poplatek jako procentní sazbu z vybírané částky (1 %, min. 100,- Kč).

Poplatek za blokaci platebních karet se u porovnávaných peněžních institucí pohybuje také řádově ve stovkách Kč, pouze stoplistace embosovaných PK je spojena s vyšším poplatkem (u PK typu Gold vydávaných ČSOB a ČS je poplatek 2 000,- Kč, u KB činí poplatek za stoplist 4 000,- Kč).

Limity platebních karet pro výběr hotovosti, pro platbu u obchodníka, resp. celkový limit, jsou stanoveny jako předem dané. Tyto limity je možné navýšit dle přání klienta, musejí však být splněny určité podmínky – tou nejdůležitější je průměrná výše zůstatku na účtu.

Jestliže si klient přeje tento limit snížit, peněžní instituce změnu limitu provede dle požadavků klienta. Jedná-li se o navýšení limitů, k tomuto navýšení banka přistupuje zcela individuálně. Existují však platební karty, u kterých peněžní ústav neumožňuje změnu limitu, či dokonce není možné použít je pro platby u obchodníků. Jedná se o dětská

a některá studentská konta. ČS u PK Junior neposkytuje limit pro platbu u obchodníka a limit pro výběr hotovosti z bankomatu je stanoven jako denní, výše je omezena částkou 600,- Kč. ČSOB u PK Electron Baby také neposkytuje limit pro platbu u obchodníka, limit pro výběr hotovosti z bankomatu je stanoven jako týdenní – max. částka výběru je 6000,- Kč.

KB a ČSOB mají limity u PK stanoveny jako týdenní, ČS používá limity denní.

Další značné rozdíly jsou v možnostech doplňkových služeb. S některými platebními kartami jsou spojené služby v oblasti pojištění. Používání některých platebních karet na sebe váže řadu slev u společností zajišťujících např. technické asistenční služby (ABA či ÚAMK).

Bankomaty KB jako jediné umožňují svým klientům dobíjet kredit mobilních telefonů všech tří mobilních operátorů v ČR (Eurotel, T-Mobile a Vodafone). Prostřednictvím bankomatů ČS lze zadávat platební příkazy³³.

Používání platebních karet České spořitelny poskytuje také řadu výhod. Každých 20,- Kč zaplacených prostřednictvím PK (stejně tak možnost dobíjení mobilního telefonu) je spojeno s bodovým systémem. [18] Tyto body se sčítají a následně ČS rozesílá svým klientům brožury (aktuální seznam věcných dárek je k dispozici také na internetových stránkách banky s odkazem na Bonus program) s vyobrazenými věcnými dárky, které je možné proměnit za „nastřádané body“. Platnost takto nasbíraných bodů je 3 roky.

Dle informací uveřejněných v dubnovém měsíčníku Info plus pořádá ČS od 1. dubna do 15. května 2006 akci s názvem „I drobná platba se může stát drahocennou“, jejíž hlavním cílem je zapojit klienty ČS do společensky žádoucího programu k zajištění finančních prostředků pro provoz zelené telefonní linky SENIOR TELEFON. Tato linka poskytuje pomoc seniorům v nesnázích. Za každou platbu provedenou prostřednictvím PK (i její použití pro dobítí kreditu mobilního telefonu) věnuje ČS 50 haléřů občanskému sdružení Život 90.

³³ *Info plus: Informační měsíčník Finanční skupiny ČS. Č. 4. Praha: Česká spořitelna, 2006.*

Tabulka č. 16: Porovnání podmínek bankovních kreditních karet (stav k 8. 3. 2006)

Banka	Roční cena karty	Roční úroková sazba	Úvěrový rámec	Max. délka bezúroč. období	Požadovaná bonita*1)
ČSOB	400 korun*2)	19,2 % (21,6 %)*3)	15 až 250 tisíc korun	45 dní	Individuální posouzení bonity klienta
Česká spořitelna	300 korun*2)	19,80 %	25 až 149 tisíc korun	45 dní	Individuální posouzení bonity klienta
Komerční banka	590 korun	18,90 %	30 až 150 tisíc korun	45 dní	Individuální posouzení bonity klienta
GE Money Bank	399 korun*4)	19,8 %	10 až 150 tisíc korun	50 dní	Individuální posouzení klienta
HVB Bank	360 korun*2)	23,4 %	10 až 180 tisíc korun	45 dní	Alespoň 9500 korun měsíčně
Citibank	500 korun*5)	26,40 %	12 až 600 tisíc korun	55 dní	Alespoň 12 tisíc korun měsíčně
Raiffeisenbank	420 korun*2)	22,68 %	20 až 150 tisíc korun	45 dní	Alespoň 10 tisíc korun měsíčně
Živnobanka	600 korun	15,4 %	10 až 150 tisíc korun	45 dní	Individuální posouzení bonity klienta

Poznámka: V tabulce jsou porovnávány nejlevnější embosované kreditní karty (Visa Classic nebo MasterCard standard) použitelné i pro off-line transakce a pořízené samostatně (ne jako součást balíčkových účtů) za standardní cenu. 1*) Čistý měsíční příjem, *2) Cena kreditní karty bez pojištění, *3) Nižší úroková sazba je pro případ, že má klient v této bance veden účet. *4) Vedení karty je v prvním roce zdarma, pokud obrát na kartě dosáhne 48 000 korun během jednoho roku, je vedení karty zdarma i v dalších letech. *5) V případě, že klient za rok utratí kartou více než 36 tisíc korun, poplatek neplatí.

Zdroj: Hospodářské noviny, 8. 3. 2006

5. 2. 4 KREDITNÍ PK – ČS

Tabulka č. 17: Komparace kreditních PK ČS

	Česká spořitelna, a.s. – Kredit+ VISA Classic Partner	Česká spořitelna, a.s. – Kredit+ VISA Gold	Česká spořitelna, a.s. – Kredit+ Visa Electron
Typ karty	VISA	VISA Gold	VISA Electron
Vydání a vedení karty			
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Poplatek za vedení karty	300.00 Kč	3000.00 Kč	120.00 Kč
Vedení a úročení úvěru			
Správa úvěru	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Úročení úvěru (měsíčně)	1.65 %	1.65 %	1.65 %
Zvýhodněný úrok	0.00 %	0.00 %	0.00 %
Podmínky zvýhodnění	až 45 dní v případě splacení celého úvěru, pokud se nejednalo o výběr hotovosti	až 45 dní v případě splacení celého úvěru, pokud se nejednalo o výběr hotovosti	až 45 dní v případě splacení celého úvěru, pokud se nejednalo o výběr hotovosti
Další informace o úvěru			
Minimální měsíční splátka	5 % z úvěru	5 % z úvěru	5 % z úvěru
Maximální výše úvěru	149000.00 Kč	500000.00 Kč	24000.00 Kč
Další poplatky			
Poplatek za blokaci karty	500.00 Kč	500.00 Kč	200.00 Kč
Výběr z bankomatu	z bankomatů ČS 6,- Kč, ostatní 25,- Kč + 0,5 %	z bankomatů ČS 6,- Kč, ostatní 25,- Kč + 0,5 %	z bankomatů ČS 6,- Kč, ostatní 25,- Kč + 0,5 %

Poznámky			
Doba platnosti karty	3	3	3
Podmínky vydání karty	Běžný účet, trvalý pobyt v ČR, věk 21 - 65 let, čistý příjem 14000,- Kč.	Vedení účtu u ČS 6 měsíců, věk 21 - 65 let, min. pravidelný příjem 40000,- Kč , individuální hodnocení klienta.	Běžný účet, trvalý pobyt v ČR, věk 21 - 65 let, čistý příjem min. 8000,- Kč.
Další služby	Bonus program, slevy, volitelné cestovní pojištění Comfort, dobíjení Go a Vodafone.	Asistenční služby IAPA, Bonus program, dobíjení Go, Vodafone, zdarma cestovní pojištění Gold a pojištění proti zneužití.	Volitelné cestovní pojištění Comfort. Možnost dobíjení Go, Vodafone. Bonus program.

Zdroj: vlastní zpracování

	Česká spořitelna, a.s. – Kredit+ MC Partner	Česká spořitelna, a.s. – Kredit+ MC Gold
Typ karty	MasterCard	MasterCard Gold
Vydání a vedení karty		
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč
Poplatek za vedení karty	300.00 Kč	3000.00 Kč
Vedení a úročení úvěru		
Správa úvěru	0.00 Kč	0.00 Kč
Úročení úvěru (měsíčně)	1.65 %	1.65 %
Zvýhodněný úrok	0.00 %	0.00 %
Podmínky zvýhodnění	až 45 dní v případě splacení celého úvěru, pokud se nejednalo o výběr hotovosti	až 45 dní při splacení celého úvěru, pokud se nejednalo o výběr hotovosti
Další informace o úvěru		
Minimální měsíční splátka	5 % z úvěru	5 % z úvěru
Maximální výše úvěru	149000.00 Kč	500000.00 Kč
Další poplatky		
Poplatek za blokaci karty	500.00 Kč	500.00 Kč
Výběr z bankomatu	z bankomatů ČS 6,- Kč, ostatní 25,- Kč + 0,5 %	z bankomatů ČS 6,- Kč, ostatní 25,- Kč + 0,5 %
Poznámky		
Doba platnosti karty	2	2
Podmínky vydání karty	Běžný účet, trvalý pobyt v ČR, věk 21 - 65 let, čistý příjem 14000,- Kč.	Vedení účtu u ČS 6 měsíců, věk 21 - 65 let, min. pravidelný příjem 40000,- Kč , individuální hodnocení klienta.
Další služby	Bonus program, slevy, volitelné cestovní pojištění Comfort, dobíjení Go a Vodafone.	IAPA, Bonus program, dobíjení Go a Vodafone zdarma cestovní pojištění Gold a pojištění proti zneužití.
Poznámky	Vydávána také ve spolupráci s Univerzitou Karlovou pro studenty, absolventy a zaměstnance UK.	Vydávána také ve spolupráci s Univerzitou Karlovou pro studenty, absolventy a zaměstnance UK.

Zdroj: vlastní zpracování

5. 2. 5 KREDITNÍ PK – ČSOB

Tabulka č. 18: Porovnání kreditních PK ČSOB

	ČSOB – MasterCard Standard	ČSOB – MasterCard Gold	ČSOB – MasterCard Unembossed
Typ karty	MasterCard	MasterCard Gold	MasterCard
Vydání a vedení karty			
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Poplatek za vedení karty	400.00 Kč	3000.00 Kč	250.00 Kč
Vedení a úročení úvěru			
Správa úvěru	0.00 Kč	0.00 Kč	0.00 Kč
Úročení úvěru (měsíčně)	1.60 %	1.60 %	1.60 %
Zvýhodněný úrok	0.00 %	0.00 %	0.00 %
Podmínky zvýhodnění	bezúročné období až 45 dní	bezúročné období až 45 dní	bezúročné období až 45 dní
Další informace o úvěru			
Minimální měsíční splátka	5 % úvěru min. 500,- Kč	5 % úvěru min. 500,- Kč	5 % úvěru min. 500,- Kč
Maximální výše úvěru	250000.00 Kč	500000.00 Kč	250000.00 Kč
Další poplatky			
Poplatek za blokaci karty	2000.00 Kč	2000.00 Kč	200.00 Kč
Výběr z bankomatu	z bankomatů ČSOB 5,- Kč + 1 %, ostatní 25,- Kč + 1 %	z bankomatů ČSOB 5,- Kč + 1 %, ostatní 25,- Kč + 1 %	z bankomatů ČSOB 5,- Kč + 1 %, ostatní 25,- Kč + 1 %
Poznámky			
Doba platnosti karty	2	2	2
Podmínky vydání karty	Věk 18 - 65 let, občanství ČR nebo SR s příjmy v ČR, vyhodnocení finanční stability žadatele.	Věk 18 - 65 let, občanství ČR nebo SR s příjmy v ČR, vyhodnocení finanční stability žadatele.	Věk 18 - 65 let, občanství ČR nebo SR s příjmy v ČR, vyhodnocení finanční stability žadatele.
Další služby	Cestovní pojištění, D.A.S. - pojištění pro motoristy, pojištění proti ztrátě nebo krádeži. ČSOB Info 24.	Zdarma: cestovní pojištění Gold, D.A.S. - pojištění pro motoristy, pojištění proti ztrátě nebo krádeži. Dále ČSOB Info 24, možnost obsluhy elektronickým bankovníctvím.	Volitelné: cestovní pojištění, D.A.S. - pojištění pro motoristy, pojištění proti ztrátě nebo krádeži. ČSOB Info 24, obsluha pomocí elektronického bankovníctví.
Poznámky	Minimální úvěrový limit 15000,- Kč týdně. Možnost 100 % inkasa.	Minimální úvěrový limit 100000,- Kč. Možnost 100 % inkasa.	Neembosovaná karta určená i k platbám přes Internet. Minimální úvěrový limit od 5000,- Kč. Možnost 100 % inkasa.

Zdroj: vlastní zpracování

5. 2. 6 KREDITNÍ PK – KB

Tabulka č. 19: Porovnání kreditních PK KB

	Komerční banka, a.s. – Kreditní karta Inter Card	Komerční banka, a.s. – Visa Electron
Typ karty	MasterCard, VISA	VISA Electron
Vydání a vedení karty		
Poplatek za vydání karty	0.00 Kč	0.00 Kč
Poplatek za vedení karty	350.00 Kč	0.00 Kč
Vedení a úročení úvěru		
Správa úvěru	20.00 Kč	30.00 Kč
Úročení úvěru (měsíčně)	1.58 %	1.83 %
Zvýhodněný úrok	0.00 %	0.00 %
Podmínky zvýhodnění	až 45 dnů při splacení celého úvěru, i na hotovostní transakce	až 45 dnů při splacení celého úvěru, i na hotovostní transakce
Další informace o úvěru		
Minimální měsíční splátka	10 % úvěru + úroky	5 % z úvěru
Maximální výše úvěru	100000.00 Kč	40000.00 Kč
Další poplatky		
Poplatek za blokaci karty	2000.00 Kč	150.00 Kč
Výběr z bankomatu	z bankomatů KB 1 % min. 30,- Kč, ostatní 1 % min. 50,- Kč	z bankomatů KB 1 % min. 30,- Kč, ostatní 1 % min. 50,- Kč
Poznámky		
Doba platnosti karty	3	3
Podmínky vydání karty	Vedení účtu u KB, věk min. 18 let, občanství ČR nebo povolení k pobytu.	Věk min. 18 let, občanství ČR. Není nutný běžný účet u KB.
Další služby	Zdarma: cestovní a úrazové pojištění pro držitele KK a rodinné příslušníky. Volitelné pojištění proti zneužití KK Merlin a pojištění Patron pro případ úmrtí.	Zdarma pojištění proti neschopnosti splácet.
Poznámky	Volitelná aktivace k platbám na Internetu.	Elektronická čipová karta.

Zdroj: vlastní zpracování

Poplatky za vydání KK jsou u porovnávaných peněžních institucí srovnatelné a pohybují se v řádu stovek Kč. Pouze za vydání KK typu Gold zaplatí klient 3 000,- Kč, a to u ČS i ČSOB. KB vydává KK VISA Electron zdarma.

Měsíční úročení úvěru se pohybuje v rozmezí od 1,60 % p. m. do 1,83 % p. m. Všechny tři instituce podléhající komparaci nabízejí svým klientům zvýhodnění v podobě bezúročného období až 45 dní. KB a ČSOB (na rozdíl od ČS) vztahuje toto období i na výběry hotovosti

z bankomatů. Minimální měsíční splátky činí 5 či 10 % z poskytnutého úvěru; ČSOB však dále vyžaduje, aby splátka činila min. 500,- Kč.

Značné rozdíly jsou ve výši maximálního poskytnutého úvěrového rámce. KB umožňuje čerpat prostřednictvím KK max. částku 150 000,- Kč, ČSOB až 250 000,- Kč (u KK typu Gold dokonce ½ mil. Kč) a ČS 149 000,- Kč (u KK typu Gold poskytuje rovněž max. ½ mil. Kč). Minimální výše úvěrového limitu je stanovena pouze ČSOB a je závislá na typu KK (viz tabulka č. 18 výše). Nejnižší poplatky za blokaci PK účtuje ČS – v průměru činí poplatek 500,- Kč u všech typů KK.

Doba platnosti karet se pohybuje v rozmezí 2 – 3 let. Zatímco KB a ČSOB podmiňuje výdej KK věkem 18 let, ČS požaduje minimální věk zájemce o KK 21 let.

Jednotlivé produkty se zásadně liší množstvím poskytovaných služeb. Některé KK poskytují cestovní pojištění, umožňují dobíjení kreditu mobilních telefonů, nabízejí slevové programy, jiné zase v ročním poplatku za vedení karty zahrnují asistenční služby.

Kreditní karty jsou v současné době nejrychleji rostoucím produktem tuzemských bank. Vedle úvěrů na nemovitosti tak právě kreditní karty zvyšují zadlužování domácností. Dle informací uvedených v Hospodářských novinách č. 47 ze 7. března 2006 činí celková dlužná částka vůči bankám téměř 420 miliard korun. Například České spořitelně se loni zvedl objem nasmlouvaných úvěrových rámců (maximální částka, kterou mohou klienti z karet získat) o 43 %. U Citibank je nyní průměrný úvěrový rámec už 53 tisíce korun.

Největší nárůst KK loni zaznamenala GE Money Bank, která zvýšila celkový počet vydaných kreditních karet z 19,5 tisíce v roce 2004 na 137 000 ks aktivních kreditních karet loni. Největším vydavatelem zůstává Česká spořitelna s 340 000 kartami, která zároveň poskytuje největší spektrum úvěrových karet. Meziročně se zvýšil počet kreditních karet o 66 %.

Dynamicky rostou počty vydaných karet i ostatním velkým tuzemským bankám. Komerční bance stoupl počet kreditních karet o 89 % na 125 000 ks. ČSOB vydala ke konci roku 2005 celkem 37 000 ks kreditních karet, což je meziročně o 58 % více.

Nižší růst zaznamenala čtvrtá největší banka HVB Bank. Ta evidovala ke konci roku 44 000 ks kreditních karet, jejich počet stoupl o 13 %. Rychlý růst počtu kreditních karet zaznamenala i Raiffeisenbank (o 114 %). Celkový počet vydaných kreditních karet jí narostl na 15 000 ks.

Živnostenská banka vydala do konce loňského roku 1 225 kreditních karet, meziroční srovnání není ovšem k dispozici, neboť v průběhu roku 2005 banka přecházela na nový systém podpory platebních karet a kreditní karty aktivně nenabízela. Počet kreditních karet vydaných tuzemskou pobočkou Citibank stoupl o 124 %.

Tabulka č. 20: Počet kreditních karet poskytnutých peněžními institucemi

Banka	Rok 2005 (v tis. ks)	Změna v % oproti roku 2004	Rok 2004 (v tis. ks)
ČS	340	66	205
KB	125	89	66
ČSOB	37	58	23,4
HVB Bank	44	13	39
GE Money	137	602	19,5
Raiffeisenbank	15	114	7
ŽB	1,2	-	-
Citibank	75	124	60,5

Zdroj: Sdružení pro bankovní karty

Lidi, kteří přecení své možnosti a nemají na splátky, přitom přibývá. Podle centrální banky jsou problémy u každé desáté půjčky na nákupy, některé odhady exekutorů ale mluví až o pětině. Podle finančníků má přitom trh kreditních karet do budoucna silný potenciál. Zatímco v ČR má kreditní kartu sedm lidí ze sta, podle analýzy Citibank v USA připadají na jednoho obyvatele 2,7 karty a ve Velké Británii 1,6 karty. Kartám se více „daří“ i u nejbližších sousedů. V Maďarsku má kreditní kartu každý desátý, v Rakousku každý pátý člověk.

Tuzemské banky nepovažují nynější boom za nebezpečný. Platební morálka majitelů je dobrá. Většina lidí splácí v bezúročném období, mají kartu jen na překlenutí momentální finanční situace. Dostat se však z dluhové pasti je nyní téměř nemožné: pohledávky bank nezanikají ani po exekuci. Od poloviny roku 2007 (od 1. července) by měl platit nový zákon, který počítá s osobním bankrotem. Když na sebe člověk vyhlásí bankrot, pak své dluhy se souhlasem věřitele bude splácet nejvýše po dobu pěti let.

V oblasti platebních karet zaujímá KB na českém trhu v mnoha směrech výsadní postavení. Prostřednictvím svých platebních terminálů získala největší obchodní řetězce (např. Tesco, Carrefour, Billa, Globus, ElectroWorld) a čerpací stanice (Benzina, Shell, Esso, Pap Oil, Robin Oil). Jako jediná ze všech bankovních domů disponuje licenci na akceptaci pěti nejrozšířenějších systémů (VISA, MC, AmEx, DC i JCB)³⁴.

KB jako jedna z mála bank na českém bankovním trhu umožňuje svým klientům využít bezúročné období jak pro použití kreditní karty pro přímé platby u obchodníka, tak také pro výběr hotovosti z bankomatu. Kreditní kartu VISA Electron získá klient do šesti dnů od podání žádosti a na příslušné pobočce obdrží současně s kartou také PIN. Karta je elektronická, vybavena čipovou technologií EMV. Klient rovněž získává zdarma k této kartě pojištění proti neschopnosti splácet úvěr.

6. PREDIKCE BUDOUCÍHO VÝVOJE

Současná doba se vyznačuje velmi rychlým rozvojem IT. Tyto moderní technologie umožňují vývoj nových produktů a stavějí tak před bankovní domy nové výzvy [15]. Zostřující se konkurence mění rovněž strukturu služeb i prodejní kanály, kterými jsou produkty nabízeny. Dá se říci, že pravděpodobně nikdy v minulosti bankovníctví neprocházelo takovými změnami jako dnes.

³⁴ *KB Journal: Časopis zaměstnanců KB*. Leden 2005. Praha: Komerční banka.

Také letošní rok přinese podle analytiků nové možnosti v souvislosti s technologiemi, ale i s jinými vlivy, jako jsou např. změny společenské, ekonomické (globalizace, fúze a akvizice bankovního sektoru)³⁵.

6. 1 Změny v oblasti internetového a mobilního bankovníctví

Stále větší množství klientů má nebo si právě pořizuje širokopásmový Internet, a tím roste i jejich online bankovní aktivita, což se zpětně odráží do rychlejšího rozvoje produktů, které s online přístupem souvisejí. Dosavadní počítače s širokopásmovým připojením nebo nové PC s vytáčeným připojením na Internet neposkytovaly dostatečné pohodlí v přístupu na síť.

Vzhledem k tomu, že klienti budou požadovat přístup do banky nejrozličnějšími kanály (v budoucnu nejčastěji přes Internet nebo mobilní telefon) a klást nároky na zvýšené pohodlí, budou bankovní domy nuceny přemýšlet více jako retailoví bankéři než jako tradiční bankéři, jejichž pozornost byla věnována především velkým státním podnikům a privatizovaným společnostem.

Pobočky bank se budou více podobat obchodním jednotkám a budou budovány tak, aby více vyhovovaly retailovému bankovníctví. Jejich zaměstnanci se budou více zaměřovat na životní události klientů, nejen na jejich transakce.

V souvislosti s tím se pobočkové technologie stanou strategickým nástrojem, který pomůže bance obstát v konkurenci. Banky budou přehodnocovat umístění bankomatů, budou zvažovat přechod na biometrické způsoby ověřování totožnosti (např. přiložením klientovy dlaně či snímáním očního pozadí). Budou se více využívat tzv. multimediální prostředky pro nevtrlivou reklamu bankovních produktů a služeb a pro zábavu lidí, kteří čekají na poskytnutí služeb (např. při používání ATM).

³⁵ LANDOROVÁ, A. Vlivy informačních systémů na vývoj bankovníctví v 21. století – nástin hlavních tendencí. In *V. mezinárodní konference: Hospodářské šance pro 3. tisíciletí*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2001. S. 113-117. ISBN 80-7083-201-X

Banky se učí chápat poměrně novou skutečnost, že prodejci častěji mění místa a společnosti častěji mění jména, proto je důkladné nastavení smluv o to důležitější při výběru poskytovatelů technologií. Smlouvy jsou sestavovány důkladněji než kdykoli předtím, neboť účastníci by se mohli změnit v důsledku fúzí či akvizic a banka pak musí umět žít s důsledky těchto změn. Jen málo společností přežívá ve stejné podobě dlouhodobě.

Otázku bezpečnosti je nutné řešit na celofiremní bázi. Nakoupit síťová bezpečnostní řešení je snadné, ale jejich udržování už je náročnější. Banky stojí tváří v tvář velkým výzvám v souvislosti s tím, jak se snaží zajistit bezpečnost, dodržování regulačních pravidel a poptávku klientů po otevřenějším prostředí a mnoha kanálech přístupu do banky. Spokojenost regulátorů tak z pohledu banky soutěží se spokojeností klientů. Klienti chtějí své bankovní služby mít kdekoli, kdykoli, ale bezpečné. Regulátoři chtějí více kontrolních mechanismů, lepší firemní řízení a dokumentaci. Regulační otázky se týkají především zákona č. 61/1996 Sb., o praní špinavých peněz (označován také jako zákon proti legalizaci výnosů z trestné činnosti) pocházejících z kriminální činnosti.

Z hlediska procesního a technologického lze na zabezpečení internetového bankovníctví nahlížet jako na specifickou oblast bezpečnosti elektronické komunikace. Každé řešení, má-li být pokládáno za vyhovující z hlediska bezpečnosti, musí splňovat následující čtyři základní požadavky³⁶:

1. *důvěrnost komunikace* - utajení přenášených dat, aby je byl schopen přechít pouze oprávněný příjemce,
2. *integrita zpráv* - možnost ověřit, že zpráva nebyla cestou pozměněna,
3. *autentizace* - ověření totožnosti odesílatele,
4. *neodmítnutelná odpovědnost* - zaručení, že odesílatel nebude schopen v budoucnu popřít autorství zprávy.

Důvěrnost komunikace je obvykle zajištěna pomocí šifrování. Obě komunikující strany se dohodnou na společném klíči, pomocí kterého veškerou komunikaci šifrují zvoleným

³⁶ HAJNÍK, F. Bezpečnost internetového bankovníctví. *Bankovníctví* č. 2/2004. Praha: Economia. ISSN 1213-7693

kryptografickým algoritmem. Bezpečnost pak závisí na zvoleném kryptografickém algoritmu a na délce použitého klíče.

Integrita zpráv se zajišťuje pomocí digitálních podpisů. K odesílané zprávě je speciálním algoritmem vygenerován tzv. „hash“, unikátní kód náležející právě k této zprávě. Hash je zašifrován a odeslán společně s kompletní zprávou. Příjemce si pak vypočte hash z obdržené zprávy a obě hodnoty porovná. Pokud se shodují, má jistotu, že zpráva nebyla během přenosu pozměněna.

Autentizaci uživatele lze provádět třemi metodami: na základě něčeho, co známe (heslo); na základě něčeho, co máme (předmět, klíč); na základě toho, čím jsme (biometrické vlastnosti). Zabezpečení založené pouze na jednom z těchto přístupů je nedostatečné a mělo by se používat pouze ve výjimečných případech a situacích. K tomu, abychom mohli přístup pokládat za bezpečný, je třeba aplikace alespoň dvou ze tří autentizačních metod.

Neodmítnutelná odpovědnost je zajištěna volbou vhodné kryptografické technologie a dává komunikujícím stranám záruky, že protistrana nebude v budoucnu schopna popřít autorství zprávy. Klient například nemůže později popřít, že zadal příkaz k převodu peněžních prostředků ze svého účtu.

Důležitá je zde i návaznost na současnou českou legislativu. Zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu, ukládá splnění všech čtyř základních požadavků jako nutnou podmínku toho, aby elektronický dokument byl uznán za rovnocenný papírovému dokumentu opatřenému ručním podpisem. Zmíněné čtyři požadavky přitom splňují pouze řešení založená na asymetrické kryptografii, tedy tzv. digitální certifikáty.

V oblasti autentizace se velké naděje vkládají do biometrických metod. Uživatel prokazuje svoji identitu některou svojí biologickou vlastností (otiskem prstu, geometrií dlaně, očním pozadím, kresbou a tvarem duhovky, dynamikou podpisu či hlasem). Výhodou je uživatelská přívětivost, absolutní mobilita a velmi malá pravděpodobnost zneužití. Mezi nevýhody patří spolehlivost a cena používaných zařízení.

Lze si například představit, že cestou ze zaměstnání dostaneme chuť na čerstvé pečivo. Ze svého komunikátoru se pomocí všudypřítomného bezdrátového připojení přihlásíme do objednávkového systému určité pekárny, vybereme si pečivo, zadáme čas a adresu doručení. Nakonec zvolíme způsob zaplacení objednávky převodem z účtu. Objednávka i platba se potvrzuje digitálním podpisem. Operaci se soukromým klíčem je nutné autorizovat otiskem prstu – komunikátor nás vyzve, který z pěti prstů pravé ruky máme přiložit na snímač umístěný na spodní straně zařízení. Proběhne autorizace a vše je vyřízeno. Vzápětí obdržíme SMS s potvrzením o přijetí objednávky a druhou SMS z banky stvrzující realizaci transakce. Před domem nás bude očekávat poslíček s pečivem.

Je jasné, že budoucnost patří mobilním zařízením a bezdrátovým technologiím. Profitovat budou výrobci mobilních zařízení i poskytovatelé bezdrátových připojení, mobilní operátoři a banky. Všichni budou mít svůj podíl na provozu technologické infrastruktury a nezbytných službách. Nelze ale očekávat, že změny budou probíhat příliš překotně nebo že dojde k prudkým zlomům. Právě otázka bezpečnosti bude jedním z faktorů, proč zavádění nových technologií a obchodních modelů bude probíhat postupně, krok za krokem.

Alenka Grealish ze společnosti Celent Communications vidí změny a nové trendy a produkty zejména z úhlu informačních technologií. I když změny v této oblasti nikdy nekončí, banky budou dělat v IT velké pokroky. Daří se jim přesměrovat IT zdroje od údržbových projektů k novým, i když údržba má stále vysoký podíl. Tato realokace je klíčová vzhledem k tomu, že strategické investice do IT v současnosti se projeví v blízké budoucnosti jako konkurenční výhody³⁷. Investice do IT v bankách jen v USA by měly podle předpovědi dosáhnout 38,5 mld. USD, to znamená o 4,2 % víc než v loňském roce. V Evropě budou trendy podobné.

Myšlenka transformace poboček do podoby obchodních jednotek místo do transakčních center je stará, ale nyní má šanci na nový start a má silnou podporu. Banky brzy pocítí tlak, dostávat ze své pobočkové sítě více, zvláště ve světle skutečnosti, že nasýtily určité trhy

³⁷ SHAN, M.-CH., DAYAL, U. and HSU, M. *Technologies for E-services*. Berlin: Springer, 2005. S. 74. ISBN 3-540-25049-2

a mají problémy s nadměrnými kapacitami. Zaměření na CRM a prodej vyžaduje pozornost celé bankovní organizace. V taktické rovině sehraji důležitou roli pokročilé pobočkové aplikace napojené na systémy CRM.

Během příštích několika let se také zrychlí růst elektronických plateb. Inovativní, multikanálové platby budou pokračovat v růstu na retailové straně obchodů (například P2P, tzn. mezi dvěma jednotlivci, bezkontaktní platby v USA a Asii). Postupně budou probíhat e-platby i mezi podniky (B2B) v souvislosti s rozvojem aplikací. Globálně pak dojde ke konsolidaci v mnoha oblastech platebních systémů (například u kreditních karet a řízení platebních sítí).

Banky budou dále investovat také do snímání šeků. Bude dobudována infrastruktura od vstupu šeku do bankovního systému až po zpracování v den druhý. Banky cítí, že v této oblasti musí investovat, i když se to v roce 2005 ještě nebude vracet, protože jinak by musely pokračovat v nákladném zpracování papírových šeků, zatímco konkurenční banky budou užívat výhod výměny obrázků šeků. Tyto investice by se měly začít vracet v příštím roce. Banky, které tuto technologii zavedou jako první, budou přemýšlet o tom, jak na ni navázat další možné výnosy. Například jak přitáhnout klienty z malých podniků a podnikatelů tím, že nabídnou návazné služby třeba v oblasti tzv. vzdáleného přijímání šeků.

Rok 2006 – 2007 bude také rokem vyšší pozornosti vůči bezpečnosti a ochraně proti podvodům. Mnoho bank má tuto agendu vepsanu na první místa svých priorit. K investicím do této oblasti je vede několik faktorů, ke kterým patří zvyšující se expozice prostřednictvím virtuálních kanálů (například růst tzv. phishingu a krádeží identity), rostoucí znepokojení ohledně schopnosti dodržení regulačních pravidel, zranitelnost vyvolaná snímáním šeků a potřeba nových opatření proti podvodům, pokračující útoky proti kartám na obchodních místech i u bankomatů.

Internetové bankovníctví pro podnikatele a malé podniky už nebude mít generickou podobu. Manažeři poboček již dlouho vědí, že drobní podnikatelé mohou být lukrativními klienty. Toto vědomí však bylo dlouho přehlíženo těmi, kdo rozhodují o internetovém

bankovníctví, kteří potenciál tohoto produktu pro tento segment klientů viděli jako nižší. Za posledních pět let se podstatně změnil k lepšímu poměr cena/výkon u internetového bankovníctví malých podniků a produkt se začal měnit na různorodou funkčnost a stříh na míru jednotlivým klientům. Banky, které zapojují pokročilá řešení, zjišťují, že zvyšují nejen spokojenost klientů, ale rovněž budují „obchodní a výnosové proudy“³⁸.

Internetové bankovníctví, to je pohodlí a rychlost ovládání bankovních účtů z domova či kanceláře. Dnes je již standardem v nabídce všech moderních bankovních domů a užívají ho statisíce uživatelů. Tempo každodenního života však nechce být brzděno čekáním na návrat k počítači doma nebo v kanceláři. Lidé chtějí přístup ke svým financím hned a odkudkoli. Jejich tužby se plní s příchodem mobilních telefonů nových generací.

První pokusy s mobilním telefonem jako prostředkem pro přístup k bankovním účtům byly uskutečněny v okamžiku, kdy se mobilní telefon naučil posílat a přijímat krátké textové zprávy SMS. Pomocí SMS bylo možné napsat příkaz, například žádost o zaslání zůstatku na účtu nebo pokyn k platbě, a zprávu odeslat do bankovního serveru, který ji zpracoval (GSM banking – pozn. autora DP).

Nevýhod tohoto řešení bylo několik, ale tou hlavní byla bezpečnost. Textové zprávy nebyly zašifrovány, autentizace uživatele byla realizována pouze pomocí telefonního čísla. Absence uživatelského rozhraní a nutnost pamatovat si formát příkazů, zkratky pro jednotlivé povely, to vše nebylo příliš pohodlné. Nespornou výhodou představoval fakt, že uživatel mohl mít jakýkoliv telefon, který uměl posílat a přijímat SMS zprávy.

Nedlouho po těchto pokusech přišla na řadu technologie SIM Toolkit a s ní různé realizace mobilního bankovníctví, některé z nich používáme ve svých telefonech dodnes. Pokusy nahradit SIM Toolkit v bankovníctví něčím jiným, co by se přibližovalo komfortu internetového bankovníctví, přišly na řadu spolu s WAP technologií.

³⁸ POLOUČEK, S., aj. *Future of banking after the year 2000 in the world and in the Czech Republic*. Karviná: Silesian University Opava – School of Business Administration, 2004. S. 15. ISBN 80-7248-271-8

WAP je v podstatě obdoba internetových www stránek, pomocí nichž se realizuje většina internetových bankovníctví. Vzhledem k možnostem telefonů, velikosti displeje a rychlosti procesorů je WAP oproti www podstatně omezený. Umožňuje vytváření stránek s obrázky, textem a základními prvky formulářů, ale pokročilé možnosti úpravy grafického vzhledu a chování nejsou možné. [9]

Protože použití WAP je nezávislé na SIM kartě a používá se běžný GPRS přenos dat, není realizace mobilního bankovníctví závislá na konkrétním mobilním operátorovi. Zvýšení bezpečnosti WAP umožňuje šifrování, použité šifrovací technologie mohou být i lepší než poskytuje SIM Toolkit. Nevýhodami jsou poměrně vysoké objemy přenášených dat a častá nekompatibilita WAP prohlížečů v mobilních telefonech.

V minulém roce se objevil v mobilním bankovníctví nový trend využívající programovacího jazyku Java v mobilních telefonech. Přední výrobci mobilních telefonů jako jsou Nokia, Siemens, Sony Ericsson, Motorola, Samsung zabudovali do svých produktů prostředí umožňující spouštění aplikací v jazyce Java. Aplikace pro mobilní bankovníctví napsané v tomto jazyce na sebe nenechaly dlouho čekat. První pokusy ukázaly, že i u Javy bude nutné se vyrovnat s mnoha problémy a obtížemi.

Přestože Java ve světě počítačů znamená vytvořit aplikaci jednou a spouštět ji pod různými operačními systémy, v mobilním světě tomu tak není. Telefony jednotlivých výrobců jsou vzájemně nekompatibilní. Rozměry displejů, způsob ovládání a odlišnosti v Javě jsou natolik významné, že aplikace na telefonech jednoho výrobce funguje bezchybně a u jiného je ji třeba značně upravit. Dalším problémem je nedostatek paměti a malá rychlost procesorů v mobilních telefonech, proto je třeba volit velice úsporný způsob programování³⁹.

Vše tedy ukazuje, že vyvíjení mobilního bankovníctví v Javě pro široké spektrum mobilních telefonů představuje vysokou časovou a finanční náročnost. Taktéž nasazení a zákaznická podpora takového produktu bude klást na realizační tým vysoké nároky. Přesto existuje mobilní bankovníctví v Javě, které je v ostrém provozu a dokonce

³⁹ JANOVSKEÝ, O. Novinky v mobilním bankovníctví. *Bankovníctví* č. 9/2005. Praha: Economia. ISSN 1213-7693

v České republice. Implementace tohoto bankovníctví u zákazníka dokonce trvala pouhé tři měsíce i s náročnými testy před spuštěním do provozu.

Mobilní bankovníctví je vytvořeno na produktu FrontEnd Server (dále jen FES) společnosti Cleverlance. Tento produkt je určen pro rychlý a snadný vývoj mobilních aplikací pro mobilní telefony a zařízení s Javou. FES vyřešil problémy mobilní Javy a umožňuje vývojovým pracovníkům soustředit se pouze na vývoj funkcí bankovních aplikací a zapomenout na řešení výše uvedených problémů. V mobilním telefonu je pomocí Javy realizována aplikace, tzv. FES klient⁴⁰.

Tento klient vytváří ve všech typech mobilních telefonů a přenosných zařízeních prostředí se stejnými grafickými schopnostmi, ovládáním, stará se o zabezpečení komunikace šifrováním, ukládání dat do paměti telefonu. Není však konkrétní aplikací mobilního bankovníctví. Tím se stává teprve ve chvíli, kdy jsou ve FES klientu přítomny definiční soubory s popisem aplikace.

V jednoduchém jazyku jsou popsány jednotlivá menu a formuláře mobilního bankovníctví, jejich grafický design, přechody mezi jednotlivými formuláři či kontrolní pravidla pro uživatelem zadávané údaje. Tento popis se pak při prvním spuštění aplikace v mobilním telefonu uloží do paměti a od té doby má uživatel ve svém telefonu mobilní bankovníctví.

Kdykoli je pak potřeba upravit některé části mobilního bankovníctví nebo přidat nové vlastnosti, stačí pouze změnit definiční soubory, není nutné nic vyvíjet v Javě na mobilních telefonech. Definiční soubory jsou uchovávány na tzv. FES Serveru, který se stará o jejich distribuci. Dále server provádí převod dat do formátu pro konkrétní bankovní server a zajišťuje bezpečnost přenosu dat a výměnu šifrovacích klíčů.

Výhody tohoto řešení jsou dle mého názoru následující. Grafický vzhled výsledné bankovní aplikace je plně přizpůsobitelný různým typům mobilních telefonů. Na všech mobilních telefonech a zařízeních se ovládá aplikace stejně. Pro vytváření výsledné

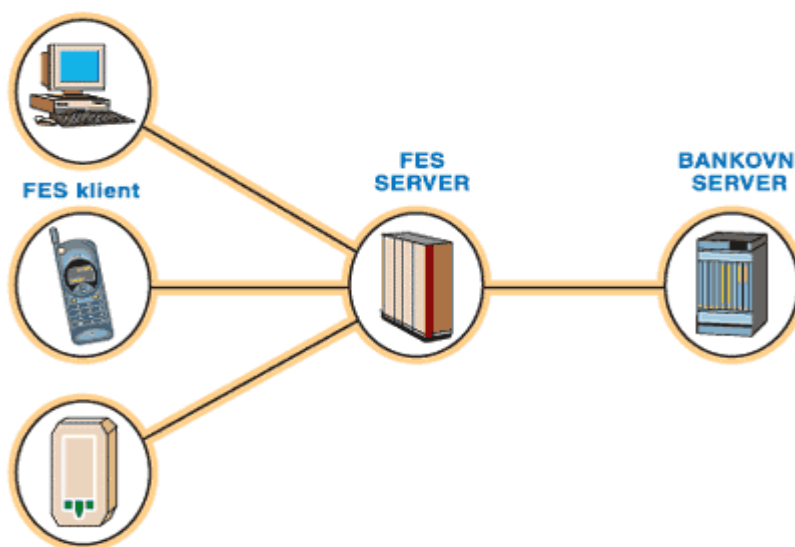
⁴⁰ Bankovníctví [online]. [cit. 23. 9. 2005]. Dostupné z: <<http://www.bankovnictvi.ihned.cz/>>

aplikace mobilního bankovníctví není nutné znát problematiku mobilní Javy. Lze použít vizuálních návrhových nástrojů. Integrace s bankovním prostředím je variabilní. Celek je nezávislý na konkrétním mobilním operátorovi, není potřeba dodatečných služeb operátora. Nízké datové přenosy šetří finanční prostředky uživatele a nezatěžují kapacitu komunikačních spojů.

Mobilní bankovní aplikace pomocí Javy a FrontEnd Serveru dává možnost plného využití tohoto kanálu, nejenom jako nástroje pro realizaci základních bankovních operací, ale i jako marketingový nástroj s možností komunikace se zákazníkem pomocí grafiky a interaktivních formulářů. Pokud se zákazník rozhodne pro novou službu nebo nabídku hned, nemusí čekat s jejím vyřízením domů nebo do kanceláře. Úpravy funkcí mobilního bankovníctví, rozšíření nabídky již nejsou záležitostí měsíců, ale týdnů.

Jedinými bankami v České republice, které tuto novou službu svým klientům nabízejí, je Komerční banka a Živnostenská banka. *mobilníbanka* KB a SmartBanka Živnostenské banky umožňují svým klientům ovládat účet v online režimu prostřednictvím displeje a klávesnice mobilního telefonu.

Obrázek č. 3: Schéma FES struktury



Zdroj: *Bankovníctví* [online]. [cit. 23. 9. 2005]. Dostupné z: <<http://www.bankovnictvi.ihned.cz/>>

6. 2 Změny v oblasti platebních karet

Banky postupně zjišťují, že musejí nabízet více produktů a služeb, aby vytvořily řetězec finanční nabídky (přesun od řízení hotovosti k celkovému řetězci finanční nabídky). Jejich budoucí životaschopnost leží nad platebními systémy – musí se soustředit „proti proudu“ na přidávání hodnoty ve stadiu objednávky/faktury, a „po proudu“ musejí nabízet lepší poměr ceny a výkonu ve stadiu vyrovnání transakce B2B. Banky, které se k tomu odhodlají jako první, excelují, protože diverzifikují svoji výnosovou strukturu a poskytují více a lepších transakčních informací, služeb souvisejících s provozním kapitálem a řízením úvěru.

Platební karty stále nevyčerpaly svůj potenciál. Přesvědčují nás o tom nové a nové zprávy, které přicházejí od asociací MasterCard a VISA.

Bezkontaktní čipové karty s rádiovou anténou se objevily poprvé již před deseti lety. Sloužily dosud především jako vstupní identifikační karty pro zaměstnance. MasterCard tuto technologii implementoval do platební karty s názvem MasterCard PayPass a loni ji začal testovat v USA.

Testy ukázaly, že placení tímto typem karet je asi o 20 % rychlejší než s kartami s magnetickým proužkem a o 15 % vyšší je průměrná útrata. Při placení klient přiblíží kartu ke speciálnímu snímači a nemusí podepisovat žádný doklad ani zadávat PIN. Tím se však zvyšuje možnost zneužití platebních karet v případě ztráty nebo jejího odcizení (pozn. autora DP).

Loni v srpnu MasterCard oznámil, že uzavřel dohodu se společností McDonald's. Ta přijímá platební karty ve 4500 restauracích v USA (třetina z celkového počtu 13 500) teprve tři roky. Celkem má společnost na světě přes 30 000 restaurací. McDonald's testuje technologii PayPass ve vybraných restauracích v New Yorku a Dallasu. Slibuje si od ní rychlejší odbavení klientů a zvýšení tržeb.

Před dvěma lety se v USA objevily platební karty v podobě přívěšků ke klíčům. Jako první je zavedl v USA třetí největší vydavatel kreditních karet a současně celostátní platební systém Discover (50 milionů karet). Minikarta "2GO Card" slouží pouze k placení. Příčinou jejich zavedení byl záměr proniknout s kartami i do malých plateb v sektorech, kde se dosud akceptace karet příliš nerozšířila (prodejny tisku, tabáku, fast-food). Průzkumy totiž ukázaly, že klienti zde z psychologických důvodů neradi používají platební karty. Přívěšek ke klíčům nebo "minikartu" však použijí bez zábran.

Krátce po zavedení "Discover 2GO Card" zavedl podobný produkt i American Express (expresPay) a The Bank of America (MiniCard), která pak formou licence svůj produkt zpřístupnila i ostatním členům VISA USA. MasterCard zavedl minikartu s názvem SideCard. Úspěšnost těchto produktů bude muset být ještě ověřena.

Dalším směrem možného vývoje jsou platby zcela bez karet, tzv. card-less payments. Jako první je loni zavedla společnost Discover. Ve spolupráci s firmou Pay By Touch vybavila některé obchody v Jižní Karolině skenerem otisků prstů. Držitel karty Discover se do programu může zapojit tak, že si nechá sejmout otisk prstu, zadá speciální kód a projede svou kartu snímačem. V centrálním počítači se spojí jeho karta s otiskem prstu. Při placení stačí, aby místo karty přiložil ke speciálnímu snímači svůj prst. Z bezpečnostních důvodů není uložen celý otisk prstu, ale jen tzv. minuše, tvořící 40 datových znaků, které charakterizují jedinečnost každého otisku, ale zpětně z nich nelze vytvořit celý otisk. [8]

Dle předpokladů bude vývoj v bankovníctví pokračovat dosavadním způsobem. Od roku 2007 začnou všechny bankovní domy v České republice standardně vydávat čipové, případně hybridní karty. Poslední čistě magnetické karty tak budou vydávány v průběhu roku 2006, přičemž platnost platební karty bývá obvykle tři roky. V roce 2009 by tedy měla skončit platnost posledních nečipových platebních karet a od roku 2010 by všechny platební karty v ČR měly podporovat čipovou technologii.

Nahrazení magnetických karet kartami čipovými přinese bankovním domům výhody, které plynou už ze samotné technologické změny. Především dojde k výraznému snížení

provozních nákladů (relativně nákladná online autorizace může být ve velké míře nahrazena offline autorizací), což bude největším přínosem pro banky. Pro klienta bude největším přínosem zvýšení bezpečnosti. Povinnost zadávat PIN při každé platební operaci značně omezí možnost zneužití karty v případě jejího zcizení.

Po úspěšném zvládnutí přechodu na novou technologii přijde čas pro její plné využití. Hlavní potenciál čipových karet spočívá v tom, že je na ně možné - stejně jako na jakýkoli jiný počítač - nahrát libovolnou aplikaci. Takovou aplikací může být věrnostní program nebo elektronická peněženka. Teoreticky je možné na jednu čipovou kartu zároveň „nainstalovat“ platební kartu VISA i platební kartu MasterCard (v praxi to však asociace pravděpodobně nikdy nepřipustí). Přejchod na čipové platební karty tak může zásadním způsobem rozšířit možnost obchodního využití současných platebních karet.

V rámci reflexe změn na jednotlivých trzích s možností využití výhod významných karetních asociací dochází k uzavírání strategických dohod. Jednou z nich je i plánovaná dohoda MasterCard se společností Diners Club, koordinovaná největším světovým vydavatelem kreditních karet Citigroup, o migraci karet Diners Club USA a Kanada, které budou nově nést na své zadní straně i logo MC. Pro držitele karet Diners Club tato skutečnost přináší výhodu v rozšíření možností placení ve výrazně vyšším počtu obchodů, které jsou označeny brandem MasterCard. Dle odhadů se držitelům karet DC v USA, Kanadě a Evropě rozšíří možnost placení na více než trojnásobný počet obchodních míst⁴¹. Dalším příkladem je dohoda o „spolupráci“ v akceptaci karet American Express a JCB na některých trzích.

Další změna, která výrazným způsobem ovlivní funkční využití PK je tzv. služba cash back. Podstata cash back spočívá v tom, že zákazník si při nákupu v obchodním domě na účtenku nechá přičíst ještě libovolnou sumu, kterou mu pracovník(ce) pokladny vydá a při čtení karty zúčtuje hotovost i nákup v rámci jedné transakce. Tuto službu hodlá už na konci letošního roku zavést pro své klienty ČSOB. Ti budou moci vybírat peníze nejen v pobočce banky či u bankomatu, ale i v obchodě.

⁴¹ *KB Journal: Časopis zaměstnanců KB*. Leden 2006. Praha: Komerční banka.

ČSOB jedná o zavedení produktu se společností Ahold, která provozuje prodejny Albert a hypermarkety Hypernova. Společnost Ahold si od této služby slibuje příležitost. Odlišení se od konkurence přiláká do jeho obchodů nové zákazníky. ČSOB o zavedení této finanční služby uvažuje především proto, že nevlastní tak rozsáhlou síť bankomatů jako konkurenční Česká spořitelna a zavedení cash back by pomohlo skupině ČSOB tuto nevýhodu vyrovnat. Ve hře jsou podle informací LN i velké řetězce čerpacích stanic, o službě naopak podle LN neuvažuje obchodní řetězec Tesco.

Další bankovní domy jsou zatím k zavádění nové služby opatrné. Situace bude monitorována, a pokud bude služba na českém trhu úspěšně implementována, umožní svým klientům cash back využívat i eBanka či Česká spořitelna. KB o cash back v tuto chvíli neuvažuje.

Na veletrhu Wincor World 2006 v německém městě Paderborn byl představen nový bankomat, který řeší stále zvyšující se nároky na bezpečnost. Místo běžného způsobu ověřování totožnosti klienta zadáváním PIN kódu se stačí dotknout určitého místa palcem. Technologie, které snímají nejen otisk palce (resp. určité minuse), ale i jeho teplotu, se při takovém způsobu identifikace nemýlí⁴².

Myšlenka využívat fyzické vlastnosti člověka k identifikaci je v souladu s obecným aktuálním trendem. V blízké či vzdálenější budoucnosti by na tomto způsobu identifikace měly být založeny i občanské průkazy. Bankomat by však mohl snímat i jiný „doklad totožnosti“, než je otisk palce. Mohl by to být například i průkaz klienta banky. Případně varianty vzájemně kombinovat.

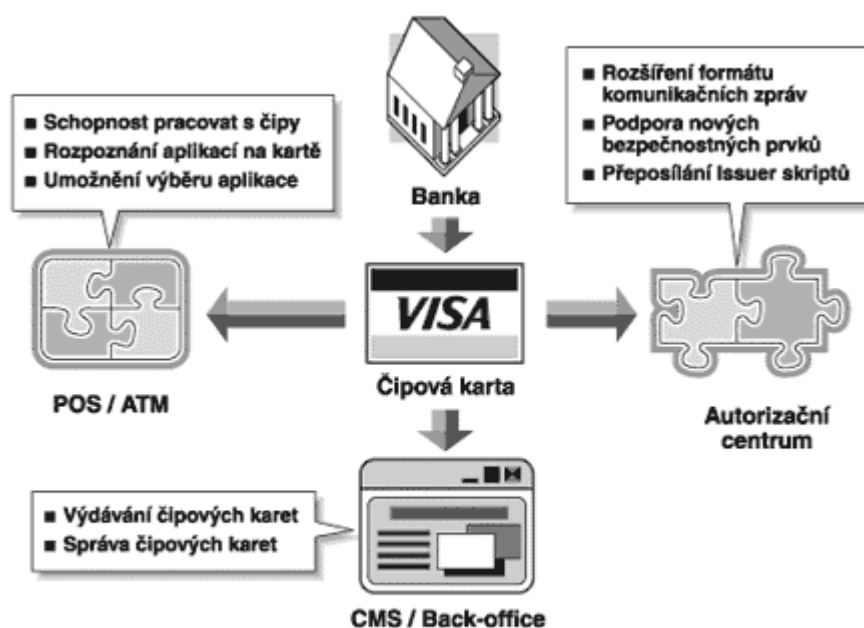
Biometrie je poměrně přesná, proto by byl vznik omylů (i případné zneužití) minimalizován. Pro banku by to ovšem znamenalo založit si oficiální registr otisků, což znamená vznik dalších nákladů s tím spojených. K jednoznačné identifikaci přitom lze využít i jiné tělesné orgány, například lidské oko. K hlavním překážkám takového způsobu patří v současné době pouze psychologické zábrany.

⁴² Bankomaty, které poslechnou na otisk palce. *Bankovníctví* č. 3/2006. Praha: Economia. ISSN 1213-7693

Na tomto veletrhu byl k vidění také nový typ bankomatu ProCash 4000, do něhož lze bankovky i vkládat [8, 14]. Po vložení bankovek a mincí vydává ProCash 4000 doklad o vkladu a bankovky se přesunou do trezoru, kde zůstanou bezpečně uloženy. Bankovky, které jsou podezřelé z toho, že jde o falzifikáty, přístroj automaticky vyřadí a přechovává je v oddělené přihrádce. Díky změně orientace ukládání bankovek se celkově zvýšila kapacita vkládaných bankovek až na trojnásobek oproti původním recyklačním typům automatů⁴³.

Součástí přístroje je i kamera, která zaznamenává veškerý pohyb v okolí trezoru. Díky tomu lze později dokázat, kdo a kdy se snažil do trezoru vniknout.

Obrázek č. 4: Schéma ověřování transakcí při používání PK



Zdroj: *Bankovníctví* [online]. [cit. 23. 9. 2005]. Dostupné z: <http://www.bankovnictvi.ihned.cz/>

⁴³ Bankomaty, které poslechnou na otisk palce. *Bankovníctví* č. 3/2006. Praha: Economia. ISSN 1213-7693

7. ZÁVĚR

V posledních letech doznala naše společnost mnoha změn v oblasti informačních technologií. Tento vývoj ovlivnil téměř všechny obory v civilizované společnosti, bankovníctví nevyjímaje.

Dříve ukládali lidé své finanční prostředky pod polštář. Postupem času získávali důvěru ve finanční instituce a svěřovali jim své zdroje s pocitem bezpečí za účelem jejich dalšího zhodnocení.

Dnes si již tyto zvyklosti nedovedeme představit. Řada podniků vyplácí mzdy zaměstnancům bezhotovostní formou, úhrada peněžních poukázek je stále více nahrazována bankovními převody. Zvykáme si tak na pohodlí, komfort, rychlost a spolehlivost moderních technologií.

Přímé bankovníctví ve všech jeho podobách, tzn. telefonní bankovníctví, internetové bankovníctví, GSM banking i home banking, lze proto považovat jen za další stupeň v rozvoji komunikace s peněžními ústavy.

Každý nový produkt (výrobek či služba) je spojen s určitým stupněm nejistoty při jeho zavádění na trh. Korporace i individuální podnikatelé zvažují, zda produkt bude potenciálním zákazníkům přínosem, zda se vrátí vynaložené zdroje na jeho vývoj i řadu dalších aspektů. Kriteériem komerční úspěšnosti je především spokojenost zákazníka, která je označována za prioritní cíl pro většinu podnikatelských subjektů, tedy i bank.

Cílem mé diplomové práce bylo provést komparaci produktů elektronického bankovníctví a platebních karet u vybraných finančních institucí. Pro porovnání jsem si zvolil Komerční banku a její největší konkurenty v České republice; Českou spořitelnu a Československou obchodní banku. Zajímalo mě, jaké služby poskytují produkty konkurenčních bank, jaké výhody či nevýhody jsou s jejich využíváním spojené, ekonomický přínos pro klienta a pro bankovní dům aj.

Ve své práci jsem dospěl k názoru, že z hlediska GSM bankovníctví lze považovat produkty bank za srovnatelné; určitým specifíkem je Mobilní banka Komerční banky, jejíž podstata je založena na online přenosu dat a ne na základě šifrovaných SMS zpráv. Myslím si, že tento způsob komunikace klienta s bankou bude zaujímat stále významnější postavení již v nejbližší budoucnosti. Tento svůj předpoklad zakládám na faktu zvyšujícího se množství mobilních telefonů nejen v České republice, ale na celém světě. Používání těchto přístrojů jako nejběžnějšího komunikačního kanálu skýtá velký potenciál, a to nejen co do rozsahu poskytovaných služeb (zasílání SMS zpráv, MMS, EMS, fotoaparát, MP3 audio přehrávání, video přehrávání), ale i co do počtu uživatelů (potenciálních i skutečných).

Oblast telefonního a internetového bankovníctví poskytuje podobnou nabídku služeb. Jedinou nevýhodu u Expresní linky Komerční banky spatřuji v nemožnosti zadávat platební příkaz do zahraničí. Zadání této platby je možné pouze na pobočce, případně přes internetové bankovníctví **mojebanka**. Klientům Expresní linky je však umožněn přístup na účet také prostřednictvím Internetu při zachování stejných prvků bezpečnosti, což považuji za velmi přínosný způsob, jak ověřovat informace na svých účtech (především, pokud jde o ověřování transakční historie), ale i aktivně zadávat platební příkazy, i když jen v omezeném rozsahu. Maximální denní limit pro převod finančních prostředků přes Expresní linku Plus, při používání bezpečnostních prvků PIN kód a heslo, je pouze 10 tis. Kč. Tento limit však lze považovat za další prvek ochrany finančních prostředků.

Nevýhodu u produktů České spořitelny shledávám v účtování poplatku za zrušení služby telefonní a internetové bankovníctví. Ale zaujala mě možnost ověřovat stav finančních prostředků ukládaných na některém z produktů dceřiné společnosti České spořitelny (např. stavební spoření Buřinka nebo penzijní připojištění České spořitelny).

Z hlediska ekonomické výhodnosti je pro klienta nejlepším produktem home banking od Československé obchodní banky. Roční náklady jsou ve výši 720,- Kč. Současně ČSOB stejně jako Česká spořitelna poskytuje nejširší nabídku služeb. Jedinou nevýhodou je nemožnost zasílání periodických výpisů.

V oblasti debetních platebních karet zaujímá v komparaci výsadní postavení Komerční banka. Jako jediná ze všech bankovních domů disponuje licencí na akceptaci pěti nejrozšířenějších systémů – VISA, MasterCard, American Express, Diners Club i Japan Credit Bureau. Nabízí nejširší spektrum platebních karet a každému klientovi je schopna nabídnout produkt šitý na míru. Všechny finanční instituce poskytují k debetním platebním kartám řadu volitelných nadstandardních služeb, např. nejrozličnější cestovní pojištění, poskytování slev u obchodníků, zajišťování technických asistenčních služeb, pojištění proti zneužití platební karty v případě ztráty či odcizení.

Kreditní karty jsou v současné době nejrychleji rostoucím produktem tuzemských bank. Za významnou výhodu považují možnost využití bezúročného období jak pro platby kreditní kartou u obchodníků, tak i pro výběry z bankomatů. Tuto možnost však v porovnání poskytuje pouze Komerční banka a Československá obchodní banka. Česká spořitelna však nabízí nejširší spektrum kreditních karet.

V budoucnu si dokáží představit existenci jedné čipové karty, která bude obsahovat identifikační údaje o jejím majiteli (správu dat na čipu uložených bude mít pod dohledem orgán pracující pod záštitou Úřadu na ochranu osobních údajů, který zároveň povede databázi majitelů čipových karet), bude sloužit jako doklad totožnosti, řidičský průkaz, průkaz pojištěnce, pas a současně jako všeobecně akceptovaný platební prostředek. Věřím, že čipová technologie nám něco takového za několik let zcela jistě umožní.

Každá organizace, která by měla zájem podílet se na tomto systému by přispívala formou členského vkladu na ochranu a správu svěřených dat a pouze účastník systému (tedy klient) by rozhodoval o tom, komu své informace poskytne. Případné zneužití poskytnutých dat by bylo velmi přísně sankcionováno.

Ochrana dat bude mít především v nejbližší budoucnosti velký význam a bude hrát důležitou roli. Ze strany zákonodárců, široké laické i odborné veřejnosti je vyvíjen tlak na zabezpečení údajů u organizací přecházejících na elektronické způsoby komunikace.

Rovněž všudypřítomné bezdrátové, resp. digitální připojení bude umožňovat přístup na Internet z jakéhokoli místa na světě. Myslím si, že postupem času budeme používat tzv. videokomunikátory, jejichž činnost bude spočívat v přenosu dialogu mezi klientem a pracovníkem banky. Připojení bude realizováno například prostřednictvím televizního přijímače. Klient si v přehledném menu zvolí odkaz na „přihlášení do bankovního systému“, prokáže se svým identifikačním číslem a provede ověření své totožnosti některou ze svých biometrických vlastností (např. snímáním očního pozadí či ověřením minušl otisku palce). Poté mu bude umožněn přístup do systému, resp. na účet a bude moci provádět aktivní i pasivní operace. Zároveň si však jsem vědom ekonomické zátěže, jež bude kladena na bedra bankovních domů v oblasti vývoje příslušného softwaru.

Komerční banka prochází stejně jako ostatní peněžní instituce řadou změn, týkajících se rozvoje alternativních distribučních kanálů – internetového, telefonního či mobilního bankovníctví a s nimi spojených bankovních služeb. Proto je nutné neustále sledovat potřeby a přání zákazníků a na jejich požadavky pružně a aktivně reagovat, pokud možno dříve než konkurence.

Smýšlení občanů je ve velké míře ovlivňováno jejich životní úrovní. Finanční situace některých lidí není na takové úrovni, aby pohodlí spojili se zaplacením „vysokých“ poplatků za využívání těchto služeb. Na druhou stranu lze tento negativní fakt ovlivnit vhodnou reklamní kampaní, založenou na upoutání pozornosti klientů malým dárkem, zvýhodněním, produktovými balíčky.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] Zákon č. 124/2002 Sb., o platebním styku, v současně platném znění
- [2] JOHNSON, CH. *Banking and finance*. 3rd impr. Harlow: Longman, 2001. ISBN 0-582-32843-8
- [3] PŘÁDKA, M., KALA, J. *Elektronické bankovníctví*. Praha: Computer Press, 2000. ISBN 80-7226-328-5
- [4] HÄCKER, J. *Internet-banking*. Tübingen: Eberhard – Karls – Universität, 1998.
- [5] *KB Journal: Časopis zaměstnanců KB*. 2004-2006. Praha: Komerční banka.
- [6] JUŘÍK, P. *Encyklopedie platebních karet*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0685-7
- [7] JUŘÍK, P. *Svět platebních a identifikačních karet*. 2. vyd. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0195-2
- [8] *Bankovníctví*. 2004-2006. Praha: Economia. ISSN 1213-7693
- [9] SHAN, M.-CH., DAYAL, U. and HSU, M. *Technologies for E-services*. Berlin: Springer, 2005. ISBN 3-540-25049-2
- [10] *Česká spořitelna, a. s.* [online]. Dostupné z: <<http://www.csas.cz/>>
- [11] *Československá obchodní banka, a. s.* [online]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/>>
- [12] *Komerční banka, a. s.* [online]. Dostupné z: <<http://www.kb.cz/>>
- [13] JÁČOVÁ, H. Elektronické bankovníctví jako efektivní nástroj rozšiřování bankovních služeb. In *V. mezinárodní konference: Hospodářské šance pro 3. tisíciletí*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2001, s. 91-96. ISBN 80-7083-201-X
- [14] LANDOROVÁ, A. Vlivy informačních systémů na vývoj bankovníctví v 21. století – nástin hlavních tendencí. In *V. mezinárodní konference: Hospodářské šance pro 3. tisíciletí*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2001, s. 113-117. ISBN 80-7083-201-X
- [15] POLOUČEK, S. aj. *Future of banking after the year 2000 in the world and in the Czech Republic*. Karviná: Silesian University Opava – School of Business Administration, 2004. ISBN 80-7248-271-8
- [16] Zákon č. 21/1992 Sb., o bankách, v současně platném znění
- [17] Zákon č. 6/1993 Sb., o ČNB, v současně platném znění

- [18] *Info plus: Informační měsíčník Finanční skupiny ČS. Č. 3, 4.* Praha: Česká spořitelna, 2006.

Periodika:

Ekonom, Finance a úvěr, Euro, Hospodářské noviny, Lidové noviny, Právo

Další legislativa v současně platném znění:

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele ve znění pozdějších změn a doplňků; zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů; zákon č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu; zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník.

Internetové odkazy:

<http://www.bankovnictvi.ihned.cz/>

<http://www.ihned.cz/>

<http://www.finance.cz/>

<http://www.zakony.cz/>

<http://www.banky.cz/>

<http://www.kurzy.cz/>

SEZNAM GRAFŮ, OBRÁZKŮ A TABULEK

Graf č. 1: Počet jednotlivých typů platebních karet v roce 2005 dle asociace, která ji vydala (v ks).....	32
Graf č. 2: Procentní rozdělení jednotlivých typů PK podle emitující asociace (v %).....	33
Graf č. 3: Vývoj počtu platebních terminálů v ČR v letech 2000 – 2005	39
Graf č. 4: Vývoj počtu emitovaných PK a graf č. 5: Vývoj počtu bankomatů v ČR	40
Obrázek č. 1: Komunikace s automatickým hlasovým systémem	22
Obrázek č. 2: Komunikace s telefonním bankéřem.....	23
Obrázek č. 3: Schéma FES struktury.....	94
Obrázek č. 4: Schéma ověřování transakcí při používání PK	99
Tabulka č. 1: Výčet služeb, které poskytují produkty GSM bankingu (stav k 19. 3. 2006).....	20
Tabulka č. 2: Nabídka služeb přes Internetbanking u jednotlivých peněžních domů (stav k 19. 3. 2006).....	25
Tabulka č. 3: Počet jednotlivých typů PK dle emitující asociace	33
Tabulka č. 4: Srovnání nákladů spojených s výběry hotovosti z bankovních automatů (stav k 18. 1. 2006).....	38
Tabulka č. 5: Poplatky za stoplistaci/blokaci platební karty (stav k 23. 12. 2005).....	42
Tabulka č. 6: Porovnání produktů GSM banking ČS a ČSOB (stav k 28. 2. 2006)	58
Tabulka č. 7: Komparace produktů mobilního bankovníctví (stav k 6. 3. 2006).....	61
Tabulka č. 8: Porovnání produktů telefonního bankovníctví (stav k 23. 12. 2005).....	62
Tabulka č. 9: Porovnání produktů internetového bankovníctví (stav k 23. 12. 2005)	64
Tabulka č. 10: Expresní linka Plus – doplňková služba EL	66
Tabulka č. 11: Porovnání produktů home banking (stav k 23. 3. 2006)	67
Tabulka č. 12: Porovnání nákladů produktu homebanking (stav k 23. 3. 2006).....	68
Tabulka č. 13: Porovnání debetních PK ČS	69
Tabulka č. 14: Porovnání debetních PK ČSOB.....	71
Tabulka č. 15: Komparace debetních PK KB.....	74
Tabulka č. 16: Porovnání podmínek bankovních kreditních karet (stav k 8. 3. 2006).....	79

Tabulka č. 17: Komparace kreditních PK ČS.....	79
Tabulka č. 18: Porovnání kreditních PK ČSOB	81
Tabulka č. 19: Porovnání kreditních PK KB.....	82
Tabulka č. 20: Počet kreditních karet poskytnutých peněžními institucemi	84

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Produkty přímého bankovníctví České spořitelny, a. s.

Příloha č. 2: Produkty přímého bankovníctví Československé obchodní banky, a. s.

Příloha č. 3: Produkty přímého bankovníctví Komerční banky, a. s.

Příloha č. 4: Struktura automatického hlasového systému

ČESKÁ SPOŘITELNA, A. S.

GSM banking – SERVIS 24 GSM banking

SERVIS 24 GSM banking umožňuje obsluhu účtů prostřednictvím mobilního telefonu a zabezpečených SMS zpráv.

Výhody

- Prostřednictvím mobilního telefonu je možné provádět vybrané bankovní operace s účtem (sporožirový nebo běžný účet v Kč) a získat vybrané aktuální informace z České spořitelny.
- V sítích tuzemských mobilních operátorů lze dobít TWIST, provádět platby DobijGO i Vodafoneovy M-Platby.
- Bankovní operace klient provádí v klidu, ve svém osobním tempu, s dobrou vizuální kontrolou zadávaných údajů a pouze za cenu odeslané SMS.
- Přístup k účtům je 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok z jakéhokoli místa v České republice i ze zahraničí.
- V případě jakýchkoli nejasností s provozem služby ze strany klienta je k dispozici profesionální podpora na telefonních číslech služby SERVIS 24 (telefonické kontakty) či e-mailové adrese.
- Služba se vyznačuje vysokou úrovní zabezpečení.

Podmínky založení

- mobilní telefon, podporující aplikace SIM Toolkit (SIM – Subscriber Identification Modul – uživatelská karta do mobilního telefonu, umožňuje využít služeb operátora)
- aktivované přijímání a odesílání SMS zpráv
- bankovní SIM karta libovolného mobilního operátora v České republice

Telefonní bankovníctví – SERVIS 24 Telebanking

- slouží jako prostředek pro obsluhu účtů klienta pomocí telefonu

Služba SERVIS 24 Telebanking je určena klientům fyzickým osobám - občanům (tuzemcům i cizozemcům) starším 15 let, klientům fyzickým osobám - podnikatelům a právnickým osobám. Sjednání služby je vázáno na existenci sporožirového účtu nebo podporovaného typu běžného korunového nebo cizoměnového účtu.

Převod finančních prostředků ze sporožirového a běžného účtu je v rámci služby SERVIS 24 Telebanking omezen denním limitem, který se vztahuje ke smlouvě klienta. Doporučená výše limitu je 50 tis. Kč (maximální limit je však možno stanovit až na 100 tis. Kč). Limit lze snížit prostřednictvím telefonního bankéře nebo v pobočce České spořitelny, zvýšení limitu je však možné pouze v pobočce České spořitelny.

Aktivní transakce lze provádět do limitu nastaveného ve smlouvě bez použití autentizačního kalkulátoru. Má-li klient zájem o provádění nadlimitních transakcí, může je realizovat pouze s použitím autentizačního kalkulátoru či na pobočce.

Přístup k účtům po telefonu je zabezpečen jedinečným klientským číslem a bezpečnostním heslem, případně číslem smlouvy. Jejich zadáním vždy před zahájením pasivních a aktivních operací na účtu je provedena identifikace a ověřena totožnost klienta.

Banka je chráněna proti napadnutí svých systémů účinnou kombinací hardwarových a softwarových obranných prvků. Ke zvýšení ochrany účtu přispívá i zaznamenávání všech operací prováděných přes automatickou hlasovou službu či telefonní bankéře a automatické nahrávání hovorů s telefonními bankéři.

Výhody využívání této služby:

- pohodlná obsluha účtů prostřednictvím standardního či mobilního telefonu,
- realizace běžných bankovních operací na osobních i podnikatelských účtech,
- přístup do banky 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok,
- obsluha účtů dostupná z jakéhokoli místa v České republice či zahraničí,
- uživatelé mobilních telefonů mohou pro kontaktování služby SERVIS 24 využít speciální telefonní čísla (sazba za volání v rámci vlastní sítě, v závislosti na zvoleném tarifu),
- možnost volby mezi komunikací s automatickou hlasovou službou či telefonním bankéřem,
- profesionální podpora na speciální telefonní lince či e-mailové adrese,
- spolehlivé zabezpečení služby.

Homebanking – Homebanking - OfficeLine

Homebanking je služba určená majitelům běžného účtu v české, event. i cizí měně, která umožňuje přímou komunikaci (po telefonních sítích a po Internetu) mezi klientem a bankou. Klient prostřednictvím počítače, modemu nebo připojení na Internet může disponovat se svým účtem bez osobní návštěvy pobočky, a to 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Výhody, které produkt umožňuje:

- jednoduchou realizaci platebního styku (zadávání tuzemských a zahraničních platebních příkazů a žádostí o inkaso)
- převody mezi účty v rámci České spořitelny
- komfortní přístup k informacím (aktuální stavy běžných účtů, kurzovní listky, online informace České spořitelny)
- přímé napojení na účetnictví (export a import dat, volba datového a textového výpisu)

- volitelné uživatelské nastavení (vlastní definice podpisových oprávnění)
- vytvoření vzorových příkazů - šablon
- aplikaci lze nainstalovat na samostatný počítač nebo síťově v režimu server klient

Bezpečnost služby Homebanking - OfficeLine je zajištěna následovně:

- uživatelský přístup (diferenciace uživatelů podle nastavených práv)
- šifrování dat při přenosu mezi bankou a klientem (metoda Triple DES)
- asymetrické klíče RSA
- elektronický podpis

Internetové bankovníctví – **SERVIS 24 Internetbanking**

- slouží jako prostředek pro obsluhu účtů přes Internet

Služba SERVIS 24 Internetbanking je určena klientům fyzickým osobám - občanům (tuzemcům i cizozemcům) starším 15 let, klientům fyzickým osobám - podnikatelům a právnickým osobám. Sjednání služby je vázáno na existenci spořicího účtu nebo podporovaného typu běžného korunového nebo cizoměnového účtu.

K prokázání totožnosti klienta, a tím i zamezení přístupu k bankovním údajům třetí osobou, používá aplikace internetového bankovníctví jedinečné bezpečnostní prvky. Identifikátor a heslo, volitelně rovněž kód z autentizačního kalkulátoru či klientského certifikátu. Po správném zadání uvedených údajů a jejich ověření je klient oprávněn užívat všech pasivních funkcí, a navíc, až do jím určeného limitu, zadávat i aktivní transakce. Heslo je možné si kdykoli změnit. Internetbanking musí být aktivován při prvním použití zadáním ještě dalších specifických údajů, které zná pouze majitel služby, takže bez jeho vědomí nemůže být aktivace provedena nikým jiným.

Aktivní transakce přesahující určený uživatelský limit je nutné dodatečně autentifikovat pomocí kódu z autentizačního kalkulátoru DigiPass či klientského certifikátu, a nově také pomocí autorizačních SMS zpráv. Pro používání autorizačních SMS klient potřebuje mobilní telefon a číslo uživatelského protokolu.

Všechny uvedené prostředky vyššího zabezpečení zajistí, že transakce může být zadána jen majitelem této služby.

V aplikaci je možné nastavit zaslání potvrzení o bankou přijatých transakcích prostřednictvím SMS zpráv. Rovněž lze nastavit zaslání SMS zpráv o změně zůstatku či překročení/poklesu zůstatku oproti nastaveným limitům.

Banka je chráněna proti napadnutí svých systémů účinnou kombinací hardwarových a softwarových obranných prvků jako jsou firewally, detektory průniku nebo oddělením jednotlivých informačních systémů od přístupu z Internetu. Účinnost těchto ochran je pravidelně kontrolována vzhledem k bezpečnostním politikám banky.

Pro základní bezpečnost příkazů musí být zajištěno, aby příkaz k bankovní operaci nebyl nikým modifikován. K tomuto účelu je použito silné 128 bitové šifrování komunikace s bankou po Internetu pomocí technologie SSL. Pro navázání šifrované komunikace je navíc použit certifikát serveru banky vydaný důvěryhodnou certifikační autoritou, který zajistí, že klient skutečně komunikuje s bankou a ne s někým, kdo se za aplikaci internetového bankovníctví pouze vydává.

Výhody využívání této služby:

- běžné bankovní operace mohou být prováděny v klidu a pohodlí domova či kanceláře,
- přístup k účtům 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, po celý rok,
- dostupnost z jakéhokoli místa v České republice i v zahraničí na internetových stránkách banky,
- profesionální podpora na speciální telefonní lince či e-mailové adrese,
- vysoké zabezpečení služby.

ČESKOSLOVENSKÁ OBCHODNÍ BANKA, A. S.

GSM banking - ČSOB Mobil 24

- produkt určený všem klientům (fyzickým osobám, fyzickým osobám – podnikatelům i právnickým osobám) k provádění vybraných bankovních operací a získávání informací prostřednictvím mobilního telefonu

Výhody využívání této služby:

- není nutné ztrácet čas návštěvami poboček,
- dostupnost – je možný nepřetržitý přístup do banky a služby lze využívat kdekoli 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce,
- jednoduchost – ovládání je snadné a je přizpůsobeno potřebám klienta,
- pohodlí a komfort,
- bezpečnost – služby jsou postaveny na nejvyšších současných standardech zabezpečení, které snižuje možnost zneužití na minimální možnou mez a je srovnatelné s bezpečností klasických produktů,
- aktuálnost informací – aktuální informace o účtech klienta,
- finanční zvýhodnění elektronického platebního styku,
- bezplatná uživatelská podpora – možnost využití linky okamžité pomoci – hotline.

ČSOB Mobil 24 je moderní služba GSM bankovníctví využívající moderní technologie SIM Toolkit. Jednotlivé operace klient provádí prostřednictvím přehledného menu zobrazeného na displeji mobilního telefonu.

Nabídka operací, které je možné provádět prostřednictvím ČSOB Mobil 24

- informace o zůstatcích na účtech (možnost zaslání prostřednictvím SMS)
- historie účtu (možnost zaslání prostřednictvím SMS, e-mailu nebo faxu)
- podávání tuzemských platebních příkazů k úhradě
- převod mezi účty téhož klienta vedenými v ČSOB ve stejné měně a v různých měnách – konverze
- trvalý platební příkaz (zřízení, zrušení)
- doplňkové informace – informace o kurzech ČSOB/ČNB
- dobíjení Twist SIM, Go SIM, Vodafone-karty z účtu
- vyhledávání plateb dle částky nebo variabilního symbolu
- inkaso (zřízení, zrušení)

Služba je bezpečná jak z hlediska přenosu dat, tak i z hlediska pokusu o neoprávněné použití mobilního telefonu. Přenos dat prostřednictvím mobilního telefonu je zabezpečen šifrováním. Každá SIM karta má své šifrovací klíče, pomocí kterých se provádí zabezpečení komunikace s bankou.

Telefonní bankovníctví – ČSOB Linka 24

- produkt určený všem klientům (fyzickým osobám, fyzickým osobám - podnikatelům i právnickým osobám) k provádění vybraných bankovních operací a získávání informací prostřednictvím klasického či mobilního telefonu

Výhody využívání této služby:

- výrazná časová úspora – není nutné ztrácet čas návštěvami poboček,
- dostupnost – je možný nepřetržitý přístup do banky a služby lze používat kdekoliv 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce,
- jednoduchost – ovládání je snadné a je přizpůsobeno potřebám klienta,
- pohodlí a komfort,
- bezpečnost – služby jsou postaveny na nejvyšších současných standardech zabezpečení, které snižuje možnost zneužití na minimální možnou mez a je srovnatelné s bezpečností klasických produktů,
- aktuálnost informací – aktuální informace o účtech,
- finanční zvýhodnění elektronického platebního styku,
- bezplatná uživatelská podpora – možnost využití linky okamžité pomoci – hotline,
- neustálý vývoj – nabídka poskytovaných služeb se neustále rozšiřuje.

ČSOB Linka 24 je komplexní služba ČSOB Elektronického bankovníctví, která umožňuje klientům aktivně obsluhovat účty a získávat informace prostřednictvím klasického či mobilního telefonu.

Se službou ČSOB Linka 24 lze komunikovat prostřednictvím:

- klientských poradců Call Centra (bankovní specialisté) na telefonní speciální lince,
- automatických služeb (předříkávané menu),
- strukturovaných SMS zpráv (služba SMS Standard).

Klientský poradce

Jedná se o speciálně vyškoleného pracovníka, který s klientem povede řízený rozhovor, směřující k uspokojení jeho požadavku po bankovním produktu, službě či informaci. Poskytne klientovi informace obecného charakteru. V případě, že klient požaduje poskytnutí informací o svých konkrétních účtech nebo hodlá provádět operace s těmito účty, musí projít identifikační a autentizační procedurou.

Nabídka operací, které je možné provádět přes klientského poradce:

- informace o zůstatcích na účtech
- podávání tuzemských platebních příkazů k úhradě/inkasu
- podávání platebních příkazů k úhradě do zahraničí
- soupis zaúčtovaných položek a informace o neprovedených platbách tuzemského platebního styku
- trvalý platební příkaz (zřízení, změna, zrušení)
- souhlas k inkasu (zřízení, změna, zrušení)
- souhlas k inkasu pro Český Telecom
- sdružené inkaso plateb obyvatelstva - SIPO (zřízení, změna, zrušení)
- dobíjení kreditů předplacených SIM karet mobilních operátorů T-Mobile (Twist), Eurotel (DobijGo) v částce 200,- až 9.999,- Kč a Vodafone v částce 400,- až 9.999,- Kč
- převod mezi účty téhož klienta vedenými v ČSOB ve stejné měně a v různých měnách – konverze
- výpověď vkladu z ČSOB Spořicího účtu
- souhlas/odmítnutí avízovaného inkasa
- doplňkové informace - základní informace o ČSOB a KBC, informace o produktech a službách ČSOB, kurzech ČSOB/ČNB, úrokových sazbách a poplatcích ČSOB

Homebanking – ČSOB Homebanking 24:

- služba je určena zejména podnikům a firmám k provádění vybraných bankovních operací a k získávání informací prostřednictvím PC a sítě Internet

Výhody, které produkt umožňuje:

- Výrazná časová úspora – není nutné ztrácet čas návštěvami poboček.
- Dostupnost – je možný nepřetržitý přístup do banky a služby lze používat 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce.
- Jednoduchost – ovládání je snadné a je přizpůsobeno potřebám klientů.
- Pohodlí a komfort – jednotlivé operace lze provádět přímo v pohodlí domova či kanceláře bez ohledu na otevírací dobu banky.
- Bezpečnost – služby jsou postaveny na nejvyšších současných standardech zabezpečení, které snižuje možnost zneužití na minimální možnou mez a je srovnatelné s bezpečností klasických produktů.
- Aktuálnost informací – okamžité aktuální informace o účtech.
- Finanční zvýhodnění elektronického platebního styku.
- Bezplatná uživatelská podpora – možnost využití linky okamžité pomoci – hotline.
- Neustálý vývoj – nabídka poskytovaných služeb se neustále rozšiřuje.

Uživatel pracuje ve dvou prostředích – v PC aplikaci nainstalované na pevném disku svého PC a v prostředí internetového prohlížeče. Prostřednictvím této služby je možné provádět širokou škálu operací, které ocení

zejména firemní klienti. Službu lze napojit na účetní systém klienta a přímo importovat tuzemské platební příkazy a příkazy k úhradě do zahraničí. Pro jednotlivé uživatele služby může klient specificky nastavit uživatelská práva.

Nabídka základních operací, které je možné provádět prostřednictvím ČSOB Homebanking 24:

- ✓ zadávání tuzemských platebních příkazů k úhradě/inkasu
- ✓ zadávání platebních příkazů k úhradě do zahraničí
- ✓ online aktuální zůstatek účtu
- ✓ online historie účtu (až 30 dní zpětně)
- ✓ možnost nastavení limitů pro platební příkazy
- ✓ zřízení, změna a zrušení trvalých příkazů k úhradě/inkasu
- ✓ svolení k inkasu
- ✓ zřízení, změna a zrušení termínovaných vkladů, možnost zřízení termínovaných vkladů s individuální úrokovou sazbou
- ✓ provádění modelových výpočtů výnosnosti produktů
- ✓ online blokace peněžních prostředků a výplatních šeků
- ✓ online zobrazení zůstatku na účtu a historie účtu
- ✓ zobrazení, export a tisk elektronických výpisů z účtů, včetně možnosti zasílání i šifrovaným e-mailem
- ✓ cash pooling (vzájemné řízení zůstatků mezi centrálním a závislými účty klienta)
- ✓ zobrazení a tisk seznamu vytvořených platebních příkazů a protokolů o jejich zpracování
- ✓ doplňkové informace (zobrazení, tisk a export kurzovních lístků).

Internetové bankovníctví - ČSOB Internetbanking 24

- produkt je určen všem klientům (fyzickým osobám, fyzickým osobám - podnikatelům i právnickým osobám) k provádění vybraných bankovních operací a získávání informací prostřednictvím PC připojeného k síti Internet.

Výhody využívání tohoto produktu:

- viz homebanking – ČSOB Homebanking 24

ČSOB Internetbanking 24 umožňuje obsluhu účtů prostřednictvím PC připojeného na síť Internet v online režimu. Pro tuto službu není nutné instalovat aplikaci na PC, ale přístup k účtu je možný z libovolného PC připojeného na síť Internet. Při zřízení služby je možné volit mezi dvěma způsoby autorizace – elektronickým podpisem nebo SMS klíčem.

Elektronický podpis

V případě autorizace prostřednictvím elektronického podpisu získává klient při zřízení služby ČSOB Internetbanking 24 čipovou kartu, na kterou budou uloženy údaje klienta a certifikát k elektronickému podpisu. Do systému služby se lze přihlásit pomocí čipové karty a pro autorizaci aktivních operací využívat elektronického podpisu, který se na čipové kartě generuje a je unikátní ke každé operaci. Vysoká míra zabezpečení je dána skutečností, že údaje uložené na čipové kartě není možné přehrát na jiný nosič. Karta je chráněna pomocí PINu, bez něhož ji nelze použít a je tak chráněna před zneužitím neoprávněnou osobou v případě např. ztráty nebo krádeže.

SMS klíč

Pro přihlášení do systému služby využívá klient své Identifikační číslo a PIN. Pro autorizaci aktivních operací¹ bude po stisknutí tlačítka „Zaslat autorizační kód“ zaslán SMS zprávou na mobilní telefon jednorázový autorizační kód pro danou operaci. Autorizační kód má podobu devítimístního alfanumerického řetězce. Tento kód vepíše majitel produktu do určeného pole na formuláři.

Tento způsob autorizace je sice velmi mobilní, ale banka nemůže garantovat včasné doručení SMS zpráv. V případě vlastnictví služby ČSOB Mobil 24 může být SMS klíč zaslán šifrovanou SMS zprávou.

Nabídka operací, které je možné provádět prostřednictvím ČSOB Internetbanking 24:

- Informace o účtu (pasivní operace):
 - ✓ Zůstatek účtu,
 - ✓ Historie – pohyby na účtu,
 - ✓ Příkazy čekající na zpracování.
- Platební operace (aktivní operace):
 - ✓ Příkaz k úhradě,
 - ✓ Hromadný příkaz k úhradě,
 - ✓ Převody mezi účty klienta,
 - ✓ Trvalý příkaz k úhradě,
 - ✓ Vlastní vzory příkazů k úhradě,
 - ✓ Svolení k inkasu (standardní, SIPO, Český Telecom),
 - ✓ Příkaz k inkasu,
 - ✓ Příkaz k úhradě do zahraničí,
 - ✓ Mobilní operátoři.
- ČSOB Info 24:
 - ✓ Pohyby a stavy účtů - nastavení,
 - ✓ Transakce platební kartou - nastavení,

¹ Stávající uživatelé pasivní (umožňuje zobrazit pouze informace o účtech) i aktivní verze (s čipovou kartou) si mohou aktivovat SMS klíč telefonicky prostřednictvím klientských poradců služby ČSOB Linka 24.

- ✓ Doplnkové informace - nastavení,
- ✓ Rozšířené nastavení zpráv,
- ✓ Kurzovní lístek (ČSOB, ČNB),
- ✓ Aktuality.

Požadavky klienta jsou posílány do banky a banka vrací odpověď v reálném čase. Všechny požadované informace jsou automaticky zobrazeny na obrazovce počítače uživatele produktu a lze je vytisknout nebo uložit. Další možností je nechat si poslat informace e-mailem a v některých případech i SMS zprávou na mobilní telefon.

ELEKTRONICKÉ BANKOVNICTVÍ KB, A. S.

GSM bankovníctví – Mobilní banka

Mobilní banka je revoluční služba přímého bankovníctví Komerční banky určená především pro občany a drobné podnikatele.

Tento produkt umožní klientovi využívat bankovních služeb kdykoli a kdekoli prostřednictvím displeje a klávesnice mobilního telefonu. V Mobilní bance se spojuje flexibilita telefonního bankovníctví (lze ovládat účet téměř odkudkoli) s komfortním ovládáním internetového bankovníctví.

Zabezpečení Mobilní banky bylo navrženo na základě zkušeností předních světových bank. Veškerá komunikace mezi klientem a bankou probíhá šifrovaně pomocí protokolu AES a každý přístup ke službě začíná identifikací a autentizací uživatele. Obsluha je usnadněna a zjednodušena tím, že pro přístup do banky využívá klient stejné bezpečnostní prvky jako u Expresní linky:

- PIN a heslo nebo
- kartu optického klíče (OPK).

Výhody Mobilní banky:

- účty lze ovládat mobilním telefonem
- výrazná úspora času při vyřizování finančních záležitostí - odpadá nutnost navštěvovat pobočku
- neustálá kontrola pohybů na účtech, okamžitý přehled o aktuálním zůstatku
- službu lze používat každý den v roce v kteroukoli denní či noční dobu
- velmi jednoduché a srozumitelné ovládání
- finanční úspory, zadávání příkazů je levnější než na pobočce
- kvalitní bezpečnostní řešení
- službu mohou využívat klienti všech tuzemských mobilních operátorů
- služba je dostupná rovněž v anglickém jazyce

Pro komunikaci mezi klientem a bankou využívá mobilní telefon datových přenosů prostřednictvím technologie GPRS a E-GPRS (označované také EDGE) nebo vytáčeného připojení CSD. Většina nově nabízených mobilních telefonů na trhu některou z těchto forem komunikace umožňuje.

Pro uživatele přináší tato skutečnost výhodu v podobě jednoduchého ovládání a aktuálnosti zobrazovaných informací.

Pro fungování služby Mobilní banka je nezbytný funkční přístup k datovým službám. Jeho zřízení u mobilního operátora a provoz si klient zajišťuje sám.

S nastavením parametrů datového připojení pomohou klientovi telefonní bankéři při aktivaci služby. Pro některé typy mobilních telefonů je možno zaslat konfigurační SMS.

Aktivace služby:

1. Klient kontaktuje Expresní linku a požádá o aktivaci Mobilní banky. Telefonní bankéř mu pomůže s nastavením telefonu a případně zkontroluje, zda-li je telefon vhodný pro využívání služby. Bude-li mít klient zájem, je mu prostřednictvím telefonního bankéře zaslána binární SMS pro vybrané mobilní telefony za účelem nastavení komunikace na telefonu.
2. Telefonní bankéř klientovi sdělí jednorázový desetimístný kód pro aktivaci služby a zašle SMS zprávu s adresou pro stažení aplikace Mobilní banka.
3. Klient si po přečtení SMS zprávy nainstaluje aplikaci Mobilní banka do svého mobilního telefonu.
4. Při prvním přihlášení do služby budou vygenerovány šifrovací klíče. Pro správné vygenerování klíčů je třeba zadat do odpovídajících políček první čtyři znaky z PINu, prvních 6 znaků z hesla a jednorázový aktivační kód (klientovi jej sdělil telefonní bankéř). V případě používání zabezpečovacího prvku pro Expresní linku karta optického klíče (OPK), zadá klient sériové číslo OPK a jednorázový aktivační kód.
5. Vygenerují se šifrovací klíče (operace může trvat i několik minut, v závislosti na rychlosti procesoru klientova mobilního telefonu). O ukončení procesu bude klient aplikací informován.
6. Poté lze začít Mobilní banku využívat.

Zrušení a zablokování služby

Bude-li chtít klient zablokovat službu Mobilní banka, může tak učinit na pobočce Komerční banky, u které má vedeny své účty, nebo prostřednictvím Expresní linky. Bude mu zablokována jak Mobilní banka tak Expresní linka. Ke zrušení zablokování je nutná návštěva pobočky KB. Měsíční poplatky za tyto služby jsou po dobu zablokování účtovány v nezměněné výši. Zrušení Mobilní banky může být provedeno prostřednictvím telefonního bankéře.

Telefonní bankovníctví – Expresní linka

Expresní linka je moderní služba přímého bankovníctví Komerční banky určená především pro občany a drobné podnikatele, která klientům umožní využívat bankovních služeb kdykoli a kdekoli prostřednictvím bezplatné telefonní linky. Pokud si majitel služby aktivuje doplňkovou službu Expresní linka Plus, bude mít ke svým účtům přístup i prostřednictvím Internetu.

Zabezpečení Expresní linky bylo navrženo na základě zkušeností předních světových bank. Každý přístup ke službě začíná identifikací a autentizací volajícího. Podle svých potřeb si lze vybrat jednu ze dvou forem zabezpečení:

- PIN a heslo
- karta optického klíče (OPK) s vyššími denními bezpečnostními limity.

Obsluha je usnadněna a zjednodušena tím, že pro přístup do banky jsou používány stejné bezpečnostní prvky, ať již je komunikace zajištěna telefonicky nebo prostřednictvím Internetu¹ (stejně heslo a PIN).

Výhody Expresní linky:

- bezplatné volání z pevného i mobilního telefonu v rámci ČR
- výrazná úspora času při vyřizování finančních záležitostí – odpadá nutnost navštívit pobočku
- okamžitý přehled o stavu a pohybech na účtech
- možnost provádět platby a komunikovat s bankou v kteroukoli denní i noční dobu, 365 dní v roce
- jednoduchá a snadná obsluha
- kvalitní bezpečnostní řešení
- první dva měsíce bezplatné vedení služby pro vyzkoušení
- možnost volat i ze zahraničí (standardně zpoplatněné volání)
- komunikace také v anglickém jazyce (standardně zpoplatněné volání)

Expresní linka umožňuje:

- získávat informace o zůstatcích a pohybech na všech osobních a podnikatelských účtech
- obdržet oznámení o nejruznějších událostech na účtech formou SMS, e-mailu nebo faxu
- zadávat příkazy k úhradě v korunách s aktuální i dopřednou splatností (v rámci Komerční banky i v cizích měnách)
- používat šablony pro zadávání opakovaných příkazů k úhradě
- zadávat, měnit a rušit trvalé příkazy k úhradě
- podat žádost o vydání platební karty, změnit údaje k platební kartě, provést stoplistaci karty a reklamovat transakce uskutečněné platební kartou
- podat žádost o vydání kreditní karty, provést stoplistaci karty a reklamovat transakce provedené kreditní kartou
- povolit, změnit či zrušit inkaso
- zařídit si služby spojené s platbami SIPO a účty Českého Telecomu, včetně zadání maximálního limitu
- nechat si zaslat minivýpis z běžného a spořicího účtu (za 10, 20 nebo 30 dnů)
- založit si termínovaný účet
- informovat se o dostupnosti Osobního úvěru
- uzavřít smlouvu o obchodování s podílovými fondy IKS KB
- investovat do Rodiny otevřených podílových fondů IKS KB
- uzavírat vybrané pojistné smlouvy
- dočasně zablokovat přístup k Expresní lince KB
- informovat se o vybraných produktech KB a jejich dceřinných společnostech

¹ Platí pro využívání doplňkové služby Expresní linka Plus.

- informovat se o aktuálních kurzech, úrokových sazbách a Sazebníku KB
- aktivovat si internetový přístup
- komunikovat prostřednictvím telefonního bankéře nebo automatického hlasového systému

Expresní linka Plus umožňuje:

- zadávat příkazy k úhradě
- používat šablony pro opakované příkazy k úhradě
- prohlížet si aktuální zůstatky a pohyby na účtech
- zobrazit si přehled aktivních trvalých příkazů
- uložit si údaje o pravidelných platbách (například platba nájemného)
- okamžitě zobrazit transakce provedené platebními kartami
- nechat si zasílat oznámení o nejruznějších událostech na účtech formou SMS, e-mailu nebo faxu
- pojmenovat si vlastní účty pro větší přehlednost
- vybrat si mezi českou a anglickou verzí služby

Pro rychlejší přístup ke službám Expresní linky je výhodné si zaregistrovat číslo mobilního telefonu. Pokud klient telefonuje ze zaregistrovaného čísla, nebude muset při vstupní bezpečnostní proceduře zadávat identifikační číslo uvedené ve Smlouvě o poskytnutí Expresní linky a bude okamžitě přepojen do hlavní nabídky automatického hlasového systému. Automatický hlasový systém majiteli EL umožní snadný a rychlý přístup k vybraným informacím. Kdykoli je možné okamžité přepojení na telefonního bankéře. Registraci čísla mobilního telefonu lze provést nebo změnit kdykoliv přímo u telefonního bankéře.

Zrušení a zablokování služby

Zablokování Expresní linky je možné buď na pobočce Komerční banky, u které jsou vedeny účty, nebo přímo na telefonních číslech Expresní linky. Ke zrušení zablokování Expresní linky je nutná návštěva domácí pobočky KB. Měsíční poplatky po dobu zablokování Expresní linky jsou účtovány v nezměněné výši.

Zrušení služby může být také prováděno prostřednictvím telefonního bankéře. Výjimkou je Expresní linka pro právnické osoby a Expresní linka v rámci Expreskonta. U těchto uživatelů Expresní linky je nezbytná návštěva pobočky.

Homebanking – profibanka

- produkt určený podnikatelům a firmám

PC bankovníctví *profibanka* je velmi kvalitní produkt přímého bankovníctví KB, který spojuje výhody internetového bankovníctví s výkonností lokálních aplikací. Splňuje všechny požadavky firem v oblasti platebního styku.

Bezpečnostní řešení, které *profibanka* využívá, je navrženo v souladu se standardy elektronického podpisu. Tak je zaručena vysoká úroveň zabezpečení jak při komunikaci mezi bankou a uživatelem, tak při podepisování příkazů v rámci služby. Veškerá komunikace probíhá v protokolu SSL (Secure Socket Layer) a každou aktivní operaci uživatel podepisuje svým elektronickým podpisem.

Výhody služby profibanka:

- ✓ komplexní řešení firemního platebního styku a komunikace s bankou
- ✓ nepřetržitý přehled o pohybech na účtech, efektivní řízení firemního cash flow
- ✓ podstatná časová a finanční úspora oproti platebnímu styku na pobočkách
- ✓ pohodlné zpracování velkého objemu plateb
- ✓ časově neomezená transakční historie, která zajistí přehled o všech obchodních aktivitách
- ✓ velmi jednoduché a srozumitelné ovládání
- ✓ vysoké zabezpečení založené na standardech elektronického podpisu
- ✓ profesionálně vyškolená uživatelská podpora na bezplatné lince (v pracovní dny od 7 do 19 hodin)

Služba profibanka umožní:

- ✓ Získávat aktuální informace o účtech a transakcích: klient má okamžitě k dispozici informace o aktuálních použitelných zůstatcích na účtech. Transakční historie umožňuje prohlížet si historii příkazů zúčtovaných na vybraném účtu. Má také možnost nastavovat různé filtry a vyhledávací funkce, díky nimž rychleji najde požadované transakce. Transakční historie ukládá všechny informace od data pořízení služby. *profibanka* dále nabízí možnost zobrazovat a tisknout denní, týdenní, měsíční nebo vlastní výpisy z účtu. Stejně tak může klient získat aktuální informace o výběrech z bankomatu a platbách provedených platební kartou v režimu online. Informace nebudou dostupné jen klientovi samotnému – nyní může informovat i své obchodní partnery nebo jiné osoby o odeslání konkrétní platby z účtu pomocí zpráv SMS, e-mailu nebo faxu.
- ✓ Snadno provádět platby a další operace: služba *profibanka* umožní jednoduše zadávat příkazy k úhradě, trvalé příkazy a příkazy k inkasu. U zahraničních plateb je navíc vyplňování údajů usnadněno použitím průvodce. Práci podstatně usnadní a urychlí možnost uložit informace o často se opakujících platbách do jednoduchých šablon. Následně stačí vybrat potřebnou šablonu ze seznamu a platební příkaz bude z velké části vyplněn bez klientova zásahu. Díky možnosti pojmenovat si vlastní i cizí účty bude rychleji zadávat platební příkazy a lépe se orientovat v různých přehledech. *profibanka* navíc dokáže spolupracovat s účetním systémem při zasílání platebních příkazů a ověřování transakční historie. Používané formáty dat jsou BEST KB

a Kompatibilní média (KM). Do těchto formátů nebo do vlastního formátu může klient také exportovat výpisy. Zobrazované informace pak lze uložit do souborů CSV a HTML.

- ✓ Kdykoli pohodlně ovládat účty: službu *profibanka* lze jednoduše ovládat díky srozumitelnému menu, které je uzpůsobeno podle přání a potřeb klienta. K dispozici je pomocník v podobě stále dostupné nápovědy. Bankovní operace provádí klient přímo v pohodlí svého domova či své kanceláře bez ohledu na otevírací dobu banky, protože *profibanka* je dostupná 24 hodin denně. Zahraniční kolegové jistě ocení, že je služba k dispozici ve dvou jazykových variantách – české a anglické. Mezi jazykovými prostředími může klient jednoduše přepínat. Stejně tak i tiskové výstupy a sestavy může tisknout jak česky, tak anglicky.
- ✓ Zavést vícenásobnou autorizaci: *profibanka* umožní zavést vícenásobnou kontrolu platebních příkazů zasílaných do banky. Integrovaná funkce vícenásobné autorizace dovoluje nechat každý příkaz či dávku podepsat až pěti podpisy. V praxi tento systém funguje například tak, že účetní připraví platební příkaz, který je podepsán manažerem a členem statutárního orgánu firmy. Dokud nemá platební příkaz požadovaný počet podpisů, banka ho nezpracuje.
- ✓ Uspořit čas a náklady: služba *profibanka* výrazně šetří čas věnovaný návštěvám banky. Klient již neztrácí čas vyplňováním formulářů a čekáním ve frontách u přepážky. Při používání služby ušetří majitel produktu nejen čas, ale také peníze – sníží se poplatek za vedení účtů i cena za položku. Cenově zvýhodněna je rovněž kombinace služeb *profibanka* a *mojebanka*. Výraznou výhodou je možnost pracovat offline. Tuto nabídku uvítají hlavně ti, kdo zadávají větší množství plateb a platí za dobu připojení k Internetu. Při práci offline lze používat lokální databázi, takže je kdykoli k dispozici kompletní historie plateb a transakcí i bez připojení k systému banky.
- ✓ Využívat jeden z nejkompaktnějších produktů PC bankovníctví: služba *profibanka* představuje jednu z nejširších nabídek online a offline funkcí PC bankovníctví v České republice určenou firmám a drobným podnikatelům. Téměř veškerá komunikace s bankou může probíhat prostřednictvím Internetu. Zvláště výhodné je spojení lokální aplikace *profibanka* s možnostmi internetového bankovníctví *mojebanka*. Tak je klientovi umožněno získávat kompletní informace o všech účtech odkudkoliv na světě. Jedinečný systém Přímého bankovníctví KB klientům umožňuje používat produkty *mojebanka* a *profibanka* současně.

Toto řešení je vhodné pro manažery, kteří potřebují mít přístup k bankovním účtům i mimo kancelář (např. z domova nebo na služební cestě). V praxi to může fungovat tak, že účetní připraví v sídle firmy platební příkazy prostřednictvím služby *profibanka* a manažer je autorizuje na služební cestě pomocí služby *mojebanka*.

Podmínky získání produktu

Firmní bankovníctví *profibanka* lze získat na domácí pobočce KB.

Pro uzavření smlouvy je třeba přinést platný průkaz totožnosti (občané ČR: občanský průkaz; cizinci s trvalým pobytem v ČR: průkaz o povolení k pobytu pro cizince s vyznačením trvalého pobytu v ČR; cizinci

bez trvalého pobytu v ČR: cestovní pas). Jestliže chce klient pro přístup k účtu zmocnit další osoby, musejí se na pobočku dostavit se stejnými doklady i tyto osoby.

Prvním nezbytným krokem pro založení služby *profibanka* je vytvoření osobního certifikátu. Tento certifikát bude sloužit pro zabezpečení komunikace mezi klientem a bankou a bude používán při přihlašování a při podepisování jednotlivých transakcí. Osobní certifikát má podobu souboru a může být uložen na přenosném médiu (na disketě, USB flash disku, CD) nebo na čipové kartě. V případě použití čipové karty je nutné nainstalovat čtecí zařízení.

Pro přístup ke všem službám přímého bankovníctví KB stačí pouze jeden osobní certifikát. Pokud bude klient současně využívat služby *mojebanka* a *profibanka*, pro komunikaci s bankou poslouží pouze jeden certifikát.

Internetové bankovníctví – *mojebanka*

Internetové bankovníctví *mojebanka* je moderní služba KB, která jeho majiteli umožní provádět vybrané bankovní operace prostřednictvím Internetu. Nabízí nepřetržitý přístup do banky a výrazně šetří čas, neboť všechny vybrané účty mohou být obsluhovány z libovolného počítače připojeného k Internetu v kanceláři, doma nebo kdekoli jinde.

Bezpečnostní řešení, které *mojebanka* využívá, je navrženo v souladu se standardy elektronického podpisu. Tak je zaručena špičková úroveň zabezpečení jak při komunikaci mezi bankou a uživatelem, tak při podepisování příkazů v rámci služby. Veškerá komunikace probíhá v protokolu SSL (Secure Socket Layer) a každou aktivní operaci uživatel podepisuje svým elektronickým podpisem.

*Výhody služby *mojebanka*:*

- výrazná úspora času při vyřizování finančních záležitostí – odpadá nutnost navštěvovat pobočku
- neustálá kontrola nad pohyby na účtech, okamžitý přehled o aktuálním zůstatku
- službu lze používat každý den v roce v kteroukoli denní či noční dobu
- velmi jednoduché a srozumitelné ovládání
- finanční úspory – zadávání příkazů je levnější než na pobočce
- kvalitní bezpečnostní řešení založené na standardech elektronického podpisu
- profesionálně vyškolená uživatelská podpora na bezplatné lince

Služba *mojebanka* okamžitě poskytuje aktuální informace o všech účtech, které má klient prostřednictvím služby zpřístupněny. Kdykoli mu jsou k dispozici aktuální informace o výši použitelného zůstatku na účtech. Transakční historie umožňuje prohlížet si historii příkazů zúčtovaných na vybraném účtu. Existuje možnost použít různé filtry k rychlému vyhledávání požadované transakce. V rámci služby *mojebanka* je možné

nastavit si zaslání SMS zpráv, e-mailů nebo faxů o nejružnějších událostech na účtech (např. informace o zůstatku, informace o přijatých platbách, oznámení o operacích platební kartou). **mojebanka** nabízí i možnost zobrazit a tisknout denní, týdenní, měsíční nebo vlastní výpisy z účtů. Okamžitě jsou rovněž k dispozici informace o výběrech z bankomatů a platbách provedených platební kartou v režimu online.

mojebanka umožní jednoduše zadávat příkazy k úhradě, trvalé příkazy a příkazy k inkasu. U zahraničních plateb je navíc vyplňování údajů usnadněno použitím průvodce. Zadávání příkazů podstatně usnadní a urychlí možnost uložit informace o pravidelných platbách do jednoduchých šablon, takže již nebude třeba opakovaně zadávat stále stejné údaje. **mojebanka** navíc umožní zavést vícenásobnou kontrolu nad provedenými transakcemi – podle principu "účetní připravuje, manažer autorizuje". Orientaci při práci s účty, které nejčastěji klient používá, usnadní možnost vlastního pojmenování účtů. **mojebanka** také plně podporuje komunikaci s účetními systémy (zasílání platebních příkazů z účetního systému a stahování transakční historie do systému).

Službu lze používat kdekoli na celém světě prostřednictvím libovolného počítače splňujícího minimální technické požadavky a připojeného k Internetu, a to v kteroukoli denní či noční dobu v pracovní dny i o víkendech a během svátků. Bankovní operace jsou prováděny přímo z pohodlí domova či kanceláře bez ohledu na otevírací dobu banky. **mojebanka** se snadno ovládá díky srozumitelné nabídce příkazů, která je uzpůsobena podle přání a potřeb klientů. K dispozici je navíc pomocník v podobě stále dostupné nápovědy.

Služba **mojebanka** výrazně spoří čas, který klient dosud věnoval pravidelným návštěvám poboček banky. Neztrácí již čas vyplňováním formulářů a čekáním ve frontách u přepážky. Při používání služby však šetří nejen čas, ale také peníze – budou sníženy poplatky za vedení účtů a za prováděné transakce zaplatí majitel produktu nižší poplatky než na pobočce.

Služba **mojebanka** představuje jednu z nejširších nabídek online funkcí internetového bankovníctví v České republice, určenou občanům, drobným podnikatelům a firmám. Téměř veškerá komunikace s bankou může probíhat prostřednictvím Internetu. Ovládání služby je přitom stále velmi snadné a intuitivní.

Pomocí jednoduchého formuláře je možné vyžádat si podrobné informace o dalších službách KB a vybrané služby si rovnou objednat. Telefonní bankéř bude zájemce kontaktovat na telefonním čísle v době, kterou si sám zvolí.

Podmínky získání tohoto produktu

viz Homebanking – **profibanka**

KB dále nabízí doplňkovou službu k produktu **mojebanka**, tzv. přímý kanál.

Přímý kanál

- produkt určený podnikatelům a firmám využívajících účetní systémy

Přímý kanál je velmi jednoduchou a přitom efektivní nadstavbou služby *mojebanka*. Nabízí možnost velmi jednoduše a rychle odesílat platební příkazy a stahovat výpisy přímo z prostředí účetního systému. Tím šetří čas, usnadňuje obsluhu a snižuje chybovost.

Bezpečnostní řešení služby Přímý kanál je navrženo v souladu se standardy elektronického podpisu. Tak je zaručena vysoce kvalitní úroveň zabezpečení jak při komunikaci mezi bankou a uživatelem, tak při podepisování příkazů v rámci služby. Veškerá komunikace probíhá v protokolu SSL (Secure Socket Layer) a každou aktivní operaci uživatel podepisuje svým elektronickým podpisem.

Přímý kanál nabízí automatické stahování dat pomocí firemního certifikátu. To umožní mít každé ráno ve svém účetním a ekonomickém programu připraven aktuální zůstatek na účtech spolu s aktuálním přehledem o všech pohybech. Navíc si lze nastavit libovolný interval stahování těchto dat (např. 10 sekund), takže klient bude mít neustále přehled o stavu financí. Pro kontrolu informací již není nutné spouštět speciální bankovní aplikaci, ale klient bude dál pohodlně pracovat v prostředí svého účetního a ekonomického systému.

Stahování je navíc plně automatické a nevyžaduje zadávání hesla. To je nastaveno při zavedení služby a pak bezpečně uloženo v zašifrované podobě. Stahování si lze snadno načasovat pomocí externích programů, jako je MS Schedule. Automatické stahování dat umožňuje firemní certifikát, což je soubor, který lze uchovávat na disketě nebo na pevném disku počítače (stejně jako osobní certifikát). Firemní certifikát je určen pouze pro pasivní přístup k informacím. Není s ním tedy možné podepisovat a odesílat platby do banky. Platí 2 roky od data vydání (s možností bezplatného prodloužení platnosti).

Výhody Přímého kanálu:

- výrazná úspora času při vyřizování finančních záležitostí – odpadá nutnost navštěvovat pobočku
- neustálý přehled o pohybech na účtech, okamžitá informace o aktuálním zůstatku
- vždy aktuální data v účetním systému
- automatické načítání transakční historie do účetního systému
- možnost používat službu v libovolnou denní či noční dobu každý den v roce
- velmi jednoduché a srozumitelné ovládání
- finanční úspory – zadávání příkazů je levnější než na pobočce
- kvalitní bezpečnostní řešení založené na standardech elektronického podpisu
- profesionálně vyškolená uživatelská podpora na bezplatné lince

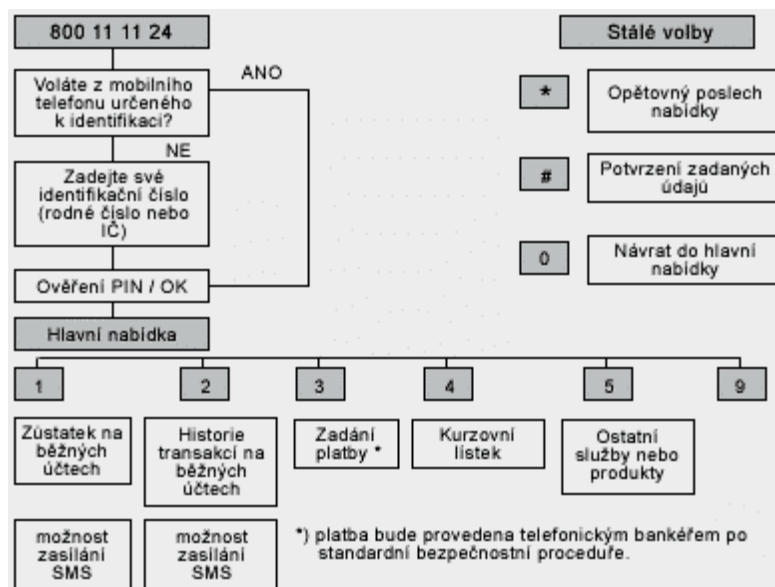
Přímý kanál umožňuje:

- ✓ pracovat pohodlně přímo ve známém prostředí účetního systému
- ✓ odesílat velké množství platebních příkazů a stahovat velké množství transakcí najednou
- ✓ hromadně odesílat tuzemské i zahraniční platby
- ✓ stahovat transakční historii a avíza z KB
- ✓ stahovat výpisy z platebních karet (PDF nebo strukturovaný formát)
- ✓ automatické stahování dat

Přímý kanál lze používat jedině společně se službou *mojebanka* či jako součást balíčků služeb *mojebanka* a *profibanka*. Přístup ke službě je zajištěn buď osobním certifikátem (pro aktivní i pasivní operace), nebo firemním certifikátem (pouze pro pasivní operace).

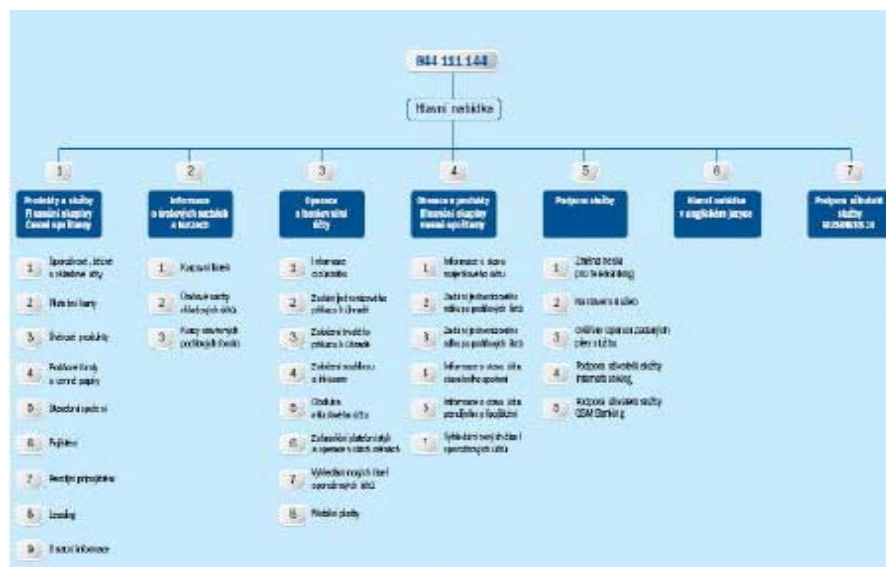
Struktura automatického hlasového systému

Schéma hlavní nabídky: Expresní linka KB



Zdroj: Komerční banka, a. s. [online]. [cit. 1. 5. 2006]. Dostupné z: <http://www.kb.cz/>

Schéma hlavní nabídky: Servis 24 ČS



Zdroj: Česká spořitelna, a. s. [online]. [cit. 1. 5. 2006]. Dostupné z: <http://www.csas.cz/>

Schéma hlavní nabídky: ČSOB Linka 24



Zdroj: ČSOB, a. s. [online]. [cit. 1. 5. 2006]. Dostupné z: <<http://www.csob.cz/>>